

PELAYANAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK)

(Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya**

**BENNY SETYAWAN
NIM. 125030507111040**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN**

MALANG

2018

MOTTO

**“Asal Ada Usaha, Kemungkinan Kedepan Akan
Lebih Banyak, Menyesal Bukanlah Pilihan”**



LEMBAR PERSEMBAHAN

Saya dedikasikan skripsi ini kepada kedua orang tua saya yaitu bapak

Hery Rusdiyanto dan ibu Eryani yang telah sudah payah dalam

memberikan

semangat, mendidik, dan membiayai sekolah selama ini dan tidak

pernah lelah bersabar dan senantiasa menunggu anaknya sampai

akhir.

Saya Dedikasikan skripsi ini kepada Pembimbing saya Dr. Imam

Hanafi yang telah bersabar dalam membimbing saya sampai akhir.

Saya dedikasikan skripsi ini kepada orang terdekat yang telah

menemani dan memberikan kontribusi yang besar dalam

menyelesaikan skripsi ini.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi
Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Blitar)

Disusunoleh : Benny Setyawan

NIM : 125030507111040

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Minat : Administrasi Pemerintahan

Malang, 05 Juli 2018

Komisi Pembimbing

Komisi Pembimbing

Dr. Iman Hanafi, Msi/ MS
NIP.1969110021998021001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 19 Juli 2018
Jam : 08.00 – 09.00
Skripsi atas nama : Benny Setyawan
Judul : Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi
pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar)

Malang, 19 Juli 2018

Dan Dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI


Ketua


Dr. Imam Hanafi, MSi, MS
NIP. 19691002 199802 1 001

Anggota


Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si
NIP. 19530807 197903 2 001

Anggota



Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198103 1 003

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dinyatakan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Juli 2018


BENNY SETYAWAN
IDENTITAS F170057308
6000
Benny Setyawan

RINGKASAN

Dito Rakadhita Saputra, 2017, **Efektifitas Pengawasan Inspektorat Kota Batu dalam mendukung pelaksanaan Otonomi Daerah (Studi pada Inspektorat Kota Batu)**, Pembimbing: Prof. DR. Abdul Juli Andi Gani, MS., Anggota Pembimbing: Drs. Heru Ribawanto, MS., 139 Hal+

Dalam pelaksanaan otonomi daerah khususnya di Kota Batu perlu adanya fungsi pengawasan agar visi dan misi Kota Batu dapat terwujud. Fungsi pengawasan yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kota Batu yaitu sebagai pengawas internal dan pembinaan atas penyelenggaraan pemerintahan Kota batu. Inspektorat adalah lembaga perangkat daerah yang mempunyai tugas membantu Kepala Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang pengawasan dalam wilayah dan jajaran pemerintahan. Perlu diketahui bahwa efektivitas penyelenggaraan pengawasan Inspektorat daerah dalam mendukung pelaksanaan otonomi daerah dirasa merupakan suatu hal yang penting. Inspektorat diharapkan mampu mengidentifikasi dan meredam gejala yang dapat menghambat jalannya otonomi daerah di Kota Batu. Oleh karena itu, Inspektorat memiliki posisi sangat strategis sebagai katalisator dan dinamisator dalam mensukseskan jalannya pelaksanaan otonomi daerah. Sehingga inspektorat daerah sebagai pengawas internal dapat menjadi ujung tombak untuk mendukung pelaksanaan otonomi daerah yang bersih dan transparan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa maksimal efektifitas pengawasan yang telah dilakukan oleh Inspektorat Kota Batu dalam mendukung pelaksanaan Otonomi Daerah, menganalisis hambatan yang dialami oleh Inspektorat Kota Batu dalam melaksanakan pengawasan, serta untuk mengetahui hasil dari efektifitas pengawasan yang telah dilakukan oleh Inspektorat Kota Batu dalam mendukung pelaksanaan Otonomi Daerah.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa kinerja Inspektorat Kota Batu dalam menjalankan perannya yaitu pengawasan dalam mendukung pelaksanaan Otonomi Daerah sudah berjalan secara efektif. Hal ini terlihat dari kinerja yang telah dilakukan oleh Inspektorat Kota Batu dalam kurun 5 (lima) tahun terakhir membuktikan bahwa temuan dilapangan yang berkaitan dengan tindak penyimpangan /pelanggaran yang dapat menghambat pelaksanaan Otonomi Daerah sudah menurun. Dapat kita lihat dari prosentase realisasi yang telah dilakukan oleh Inspektorat Kota Batu dalam menangani sebuah kasus pada tiap tahunnya sudah cukup baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Kota Batu dalam mendukung pelaksanaan otonomi daerah sudah cukup efektif karena bisa memberikan sumbangsih terhadap jalannya pelaksanaan otonomi daerah di Kota Batu.

Kata Kunci: Efektifitas Pengawasan, Inspektorat Kota Batu, Otonomi Daerah

SUMMARY

Dito Rakadhita Saputra, 2017, **Effectivity of Inspektorat of Batu City in supporting the implementation of Regional Autonomy** (Counselor: Prof. Dr. Abdul Juli Andi Gani, MS., Advisor: Drs Heru Ribawanto, MS., 139 Pages +

In the implementation of regional autonomy, especially in Batu City it needs a supervisory function so that the vision and mission of Batu City can be realized. The supervisory function implemented by Inspektorat of Batu City is as internal supervisor and guidance on the implementation of Batu City government. Inspectorate is a regional apparatus agency that has the task of assisting the Regional Head in the administration of regional government in the field of supervision within the region and the ranks of government. Please note that the effectiveness of supervision of regional inspectorate in supporting the implementation of regional autonomy is considered an important thing. The Inspectorate is expected to be able to identify and mitigate symptoms that could hamper the regional autonomy in Batu City. Therefore, the Inspectorate has a very strategic position as a catalyst and dynamicator in the success of the implementation of regional autonomy. So that regional inspectorate as internal supervisor can be the spearhead to support the implementation of clean and transparent regional autonomy.

This research uses descriptive research type with qualitative approach. The purposes of this research are to find out how maximum effectiveness of supervision has been done by Inspektorat of Batu City in supporting the implementation of Regional Autonomy, analyzing obstacles experienced by Inspectorate of Batu City in conducting supervision, and to elaborate the result of effectiveness of supervision which been done by Inspectorate of Batu City In support of the implementation of regional autonomy.

The results of this study found that the performance of Inspektorat Batu City running its role of supervision in support of the implementation of Regional Autonomy has been running well. This is evident from the performance that has been done by the Inspectorate of Batu City in the last 5 (five) years proves that the findings in the field related to acts of irregularities / violations that can hamper the implementation of Regional Autonomy has decreased. However, there are technical obstacles in the implementation process such as the existence of SKPD that is less respond so that there is a need for strict sanctions to SKPD problem so that the supervision can run effectively in accordance with the time set.

Keywords: Effectiveness of Supervision, Inspektorat of Batu City, Regional Autonomy

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar)** Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi.
2. Bapak Andy Fefta Wijaya, Drs, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Luqman Hakim, M.Sc selaku Ketua Minat Administrasi Pemerintahan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Imam Hanafi, Msi. MS selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan dan semangat dengan penuh kesabaran hingga selesainya penulisan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan staff Fakultas Ilmu Administrasi yang selama ini telah memberikan dan menularkan kajian keilmuannya kepada penulis selama proses perkuliahan maupun di luar perkuliahan.
6. Untuk kedua orang tua tercinta Bapak dan Ibu terima kasih atas kasih sayang yang tiada batasnya, terima kasih atas doa-doa yang selalu menyertai setiap langkahku
7. Seluruh Pegawai Dinas Kabupaten Blitar, yang selama ini sangat membantu peneliti untuk memperoleh data.
8. Sahabat-sahabat yang telah mendukung dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 6 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	
SUMMARY	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
 BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Pembahasan.....	9
 BAB II: KAJIAN PUSTAKA	
A. Pemerintah Daerah	11
1. Definisi Pemerintah Daerah.....	11
2. Fungsi Pemerintah.....	12
B. Pelayanan Publik	13
1. Definisi Pelayanan Publik	13
2. Asas-Asas Pelayanan Publik	16
3. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	17
4. Kualitas Pelayanan Publik	18
5. Urusan-Urusan Pemerintahan dalam Desentralisasi	27
C. Konsep Sistem Administrasi Kependudukan.....	23
1. Definisi Umum	23
2. Definisi Informasi	24
3. Definisi Sistem Informasi	25
4. Komponen Sistem Informasi	26
5. Sistem Informasi Kependudukan	27
 BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33
B. Fokus Penelitian	34
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	34
D. Jenis dan Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37

F. Instrumen Penelitian	39
G. Metode Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	69
1. Gambaran Umum Kabupaten Blitar	69
2. Sejarah Kabupaten Blitar	74
3. Visi Misi Kabupaten Blitar	77
B. Penyajian Data dan Fokus	91
1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar	
a. Proses persiapan dalam penyelenggaraan program SIAK secara online.....	
b. Sarana dan Prasarana Instansi.....	
c. Sosialisasi.....	
2. Pelaksanaan Program SIAK online	91
a. Dasar hukum pelayanan administrasi kependudukan.....	91
b. Prosedur pelayanan Administrasi Kependudukan.....	103
c. Output Pelayanan	106
d. Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan program SIAK secara online yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.....	
e. Faktor Pendukung	
f. Faktor Penghambat	
C. Analisis dan Pembahasan	129
1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar.....	
a. Proses persiapan dalam penyelenggaraan program SIAK secara online.....	
b. Pelaksanaan program SIAK secara <i>online</i> dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.....	
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi SIAK secara online sebagai upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.....	129
a. Faktor Pendukung	130
b. Faktor Penghambat	135
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	161
B. Saran	162
DAFTAR PUSTAKA	166
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi publik adalah ilmu yang menjelaskan fenomena yang terjadi didalam masyarakat, hal ini berkaitan dengan tanggung jawab pemerintah sebagai aparatur negara. Tanggung jawab yang dimaksud muncul atas persoalan persoalan yang muncul dan memerlukan pemecahan melalui bentuk intervensi pemerintah. Cleveland dalam Keban (2004:15) menjelaskan bahwa administrasi publik mempunyai peran yang sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi.

Administraasi publik sebagai alat atau instrumen yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan, bukan sebagai tujuan itu sendiri. Keberadaan administrasi publik tersebut adalah sistem yang diciptakan dan dijalankan, dengan demikian tidak ditujukan bagi kepentingan administrasi publik itu sendiri melainkan diorientasikan untuk memenuhi kepentingan publik. Upaya pemenuhan kepentingan publik dapat berupa barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Barang berkaitan dengan kebutuhan yang bersifat fisik sedangkan jasa berkaitan dengan kebutuhan masyarakat dalam bentuk non fisik. Dalam konteks ini administrasi publik dalam pandangan filosofisnya memiliki relasi fungsional yang erat dengan domain kegiatan pelayanan publik. Tugas dan fungsi utama administrasi publik tidak lain adalah pelayanan publik itu sendiri.

Pelayannan publik menjadi topik yang menarik dan banyak dikaji oleh para ahli dan merupakan fokus dalam studi disiplin ilmu administrasi publik dengan

berkembangnya ilmu administrasi publik. Sampai saat ini masih menjadi persoalan yang perlu diperhatikan dan penyelesaiannya yang secara komprehensif. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat selalu mengalami perubahan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan yang seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan internal pemerintahan itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dilihat dari kedua sisi tersebut masih belum memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan (Sinambela, 2006:3).

Pelayanan publik yang diatur dalam UU no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut para ahli pelayanan publik ialah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan ataupun tanpa pembayaran guna pemenuhan kebutuhan atau kepeningan masyarakat (Hardiyansyah , 2011:11). Pentingnya pelayanan publik tersebut ditujukan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan dalam pemenuhan kebutuhan.

Isu utama pelayanan publik yang berkembang dan menjadi perhatian semua pihak yang terlibat didalamnya mengarah pada masih adanya kualitas pelayanan yang rendah yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Masyarakat bukan hanya sekedar mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan dari pemerintah, tetapi masyarakat juga mulai mempertanyakan kualitas pelayanan publik yang

diberikan oleh pemerintah. Hal ini yang menjadi kajian utama sekaligus tugas pokok administrasi publik, pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif.

Pelayanan yang terbaik pada dasarnya sangat berhubungan dengan kualitas, dimana suatu sikap atau cara aparat dalam melayani masyarakat secara memuaskan. Kualitas tersebut adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Sinambela, 2010:6). Indikasi awal terjadinya kegagalan dalam proses suatu layanan dapat dilihat dari kualitas layanan tersebut yang rendah. Sedangkan perbaikan kualitas pelayanan publik bukan sesuatu yang mudah. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik diperlukan upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik itu sendiri. Pelayanan publik sangat penting karena selalu berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman tujuan dan kepentingan. Pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang kependudukan, yang meliputi tugas dan fungsi mendaftarkan dan menertipkan KTP, KK, serta akta catatan sipil maupun pencatatan perpindahan penduduk (mutasi).

Administrasi kependudukan merupakan faktor penentu dalam proses pembuatan kebijakan dan perencanaan awal pembangunan. Dalam menerapkan sebuah perencanaan pembangunan yang mengarah kepada kepentingan masyarakat dibutuhkan kelengkapan data-data kependudukan. Akan tetapi beberapa masalah sering kali muncul yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang belum cukup memuaskan. Penuturan Nanik Parmhati (57), warga Slorok, Kecamatan

Garum, dia yang datang sejak pukul 05.00 wib tidak mendapat nomor antrean. Sementara dia tahu, ada warga yang tidak duduk dan baru datang, justru mendapat nomor antrean. Nanik datang tidak atas undangan Dispenduk Kabupaten Blitar untuk pengambilan e-ktp.

"Saya sudah duduk disini sejak jam 5 lebih tadi. Katanya, yang duduk akan dapat nomor antrean lebih dulu. Saya memang duduknya dapat belakang, tapi harusnya yang datang dan sudah duduk yang didahulukan," protesnya pada petugas, Selasa (17/10/2017). (Jawa Pos, 1)

Penduduk sebagai pelanggan harus dilayani dengan benar dan cepat sehingga penduduk merasa puas. Hal itu sejalan dengan pendapat Lukman (2008: 8) yang mendefinisikan pelayanan sebagai "suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan". Pemerintah mulai membuat sebuah kebijakan sebagai salah satu langkah untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran penduduk yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan yaitu dengan mengadakan program Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK). SIMDUK merupakan suatu aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Sensus Penduduk, dan Demografi Penduduk pada kecamatan atau kelurahan yang lokasinya terpisah. Pada penerapannya, SIMDUK sebagai sebuah sistem pengelola data kependudukan masih memiliki kelemahan diantaranya adalah pemalsuan identitas karena data-data mengenai penduduk masih kurang detail. Adanya evaluasi kebijakan SIMDUK, pemerintah perlu mengganti dengan kebijakan baru yang dapat memenuhi kebutuhan yang

diperlukan untuk melengkapi data kependudukan. Sistem baru yang diterapkan pemerintah untuk mengganti SIMDUK adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK adalah suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia, sistem ini meliputi pendataan penduduk dan pencatatan sipil. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. Manfaat lain dari SIAK adalah dapat memberikan informasi kependudukan yang akurat sehingga dapat mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang baik.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 13 tentang Nomor Induk Kependudukan (NIK), maka pemerintah mengeluarkan sebuah peraturan baru yang tertuang dalam PP Nomor 37 Tahun 2007 yang memuat tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Terdapat empat substansi pokok dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, pertama, aturan tentang hak dan kewajiban penduduk. Dalam substansi ini menjelaskan bahwa penduduk mempunyai hak mendapat pelayanan yang sama dalam penertiban dokumen kependudukan. Kedua, UU administrasi kependudukan mengatur tentang pendaftaran penduduk secara detail, mulai dari perubahan alamat, perpindahan penduduk di dalam maupun di luar wilayah Indonesia sampai dengan penerbitan NIK, KTP dan surat keterangan kependudukan dan catatan sipil lainnya. Ketiga, pengaturan tentang pencatatan sipil. Setiap peristiwa penting yang dialami

penduduk akan dicatat. Keempat, UU administrasi kependudukan mengatur pengolahan informasi administrasi kependudukan. Informasi administrasi kependudukan akan diolah melalui sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) sehingga *data base* kependudukan akan selalu dimutakhirkan dan dijamin tingkat kebenarannya. Kabupaten Blitar sendiri melaksanakan program ini berdasarkan Perda Nomor 01 tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Kabupaten Blitar merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan sistem ini. Perda Nomor 01 Tahun 2015 berisi tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Blitar.

Salah satu latar belakang dibuatnya sistem ini tentunya untuk mampu melakukan pemetaan yang tepat tentang komposisi penduduk Kabupaten Blitar, kepadatan penduduk, serta melihat kemajuan apa yang telah mampu dicapai oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan. SIAK diharapkan mampu memberikan NIK yang telah terdaftar di Depdagri untuk memudahkan pemerintah pusat dan daerah guna melihat permasalahan penduduk yang ada serta menjaga agar proyek pembangunan di daerah memang telah tepat sasaran. Hingga saat ini masih ada masyarakat Kabupaten Blitar yang masih menggunakan Kartu Keluarga (KK) lama dengan NIK lama pula, sehingga pemerataan penduduk masih belum bisa dipastikan secara valid dan akurat. Selain itu masyarakat yang terdapat di wilayah pelosok Kabupaten Blitar sering kali belum terjangkau pelayanan publik yang disediakan pemerintah daerah seperti kesehatan dan pendidikan sehingga belum tercapai pelayanan publik yang layak yang seharusnya menjadi tanggung jawab pemerintah.

Mengingat penerapan SIAK sebagai peningkatan pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi kependudukan bagi seluruh masyarakat Kabupaten Blitar sangat penting dan perlu untuk dilaksanakan dan dikembangkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam terkait persoalan tersebut dengan judul “Pelayanan Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diartikan rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.
2. Mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis factor yang mendukung dan menghambat penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar
- 3.

Kontribusi Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan harapan dapat memberikan beberapa kontribusi dalam aspek akademis dan aspek praktis diantaranya sebagai berikut:

1. Aspek akademis

- a. Penelitian ini diharapkan menambah informasi, wawasan, serta media pembelajaran khususnya dalam bidang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Menambah dan memperkaya kajian baru dalam administrasi publik khususnya dalam bidang pemerintahan, bidang kependudukan dan catatan sipil serta bidang peningkatan kualitas pelayanan.

2. Aspek praktis

- a. Bagi peneliti

Sebagai penerapan ilmu teoritis yang sudah dipelajari dalam masa perkuliahan, mengetahui hal-hal yang baru dalam ruang lingkup administrasi kependudukan, menambah wawasan, menambah ilmu pengetahuan dan penalaran, terlebih dalam sektor peran pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

- b. Bagi Instansi Terkait

Sebagai suatu sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Kabupaten Blitar dalam peningkatan kualitas pelayanan .

- c. Bagi Masyarakat Umum

Sebagai sarana berbagi informasi dan pengetahuan mengenai peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

3. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan gambaran secara umum dan singkat mengenai susunan proposal skripsi ini. Dengan adanya sistematika pembahasan ini diharapkan pembaca dapat melihat bahasan dan gambaran secara menyeluruh mengenai isi dari penulisan. Adapun sistematika pada penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang, kemudian perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan diakhiri dengan sistematika pembahasan. Latar belakang mengemukakan terkait peneliti yang diteliti yaitu tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar), perumusan masalah yakni pertanyaan terkait permasalahan yang terjadi di lapangan untuk dijadikan acuan dalam menjawab penelitian, tujuan penelitian yakni tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian, serta sistematika pembahasan yang memuat tentang runtutan bab dalam penulisan penelitian ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Menguraikan tentang beberapa konsep, teori atau temuan-temuan ilmiah dari buku ilmiah, jurnal ilmiah, hasil penelitian dan peraturan perundang-undangan yang sesuai dengan tema penelitian. Hal tersebut digunakan sebagai pedoman peneliti dalam melaksanakan penelitian serta dalam menganalisis data.

BAB III METODE PENELITIAN

Membahas mengenai jenis penelitian, fokus dari penelitian, lokasi dan situs penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data. Jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta analisis data kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan mengenai data-data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Berkaitan dengan tujuan penelitian dan sesuai dengan fokus penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dan diinterpretasikan.

BAB V PENUTUP

Meliputi kesimpulan dari pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya dalam pembahasan penelitian serta saran yang dapat peneliti berikan dalam permasalahan penelitian ini.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

Masyarakat Indonesia telah lama mengenal administrasi, dikarenakan banyak anggota masyarakat yang telah melakukan hubungan kerja dengan kantor pemerintah. Namun demikian istilah administrasi saat ini tidak hanya digunakan pada kantor pemerintahan, tetapi juga digunakan pada kantor non pemerintah karena administrasi merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi menurut Siagian dalam Pasolong (2007:3), “merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan rasionalias tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”, sedangkan administrasi publik menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2004:3), Administrasi Publik merupakan “proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk menformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manager) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”.

Dari beberapa pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa masing-masing definisi tersebut memiliki beberapa kesamaan. Adapun persamaan-persamaan itu antara lain:

1. Administrasi merupakan suatu proses kerjasama.

2. Proses kerjasama tersebut dilakukan oleh sekelompok orang secara rasional
3. Kerjasama tersebut dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu

Ketiga persamaan tersebut merupakan syarat atau faktor penyebab terjadinya administrasi. Tanpa alasan salah satu faktor itu maka tidak akan ada administrasi.

Administrasi publik yang secara umum dipersepsikan sebagai *the work of government*, memiliki peran atau pengaruh yang sangat vital dalam suatu negara. Fredrick A. Cleveland dalam Keban (2004:15), menunjukkan bahwa “peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi”. Administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalitasnya, merupakan teknik efisiensi dan efektifitas, dan lebih menguntungkan lagi manakala pemerintah dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggung jawab administrasi publik tersebut.

Administrasi menurut Keban (2004:16), merupakan “medan dimana para aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan sektor publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik maka peran administrasi publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan suatu negara”. Selain itu, administrasi publik juga dapat dilihat sebagai ajang dimana dapat disaksikan atau dibuktikan apakah benar para elite-elite birokrasi dan politisi memenuhi janji-janjinya atau membuktikan komitmennya kepada publik yang telah

memilih mereka. Karena itu, administrasi publik juga sangat berperan dalam menjaga kepercayaan publik (*publik trust*).

Menurut Keban (2004:17) apa yang dikerjakan didalam administrasi publik adalah “apa yang dikerjakan pemerintah dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan varian baik menyangkut pemberian pelayanan diberbagai bidang kehidupan (*publik service*), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketinggalan lewat program-program pembangun”. Kegiatan pemberian pelayanan pelayanan publik dapat diamati dari pelayanan rutin dibidang kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, perjanjian, pengiriman barang, dan lain-lain, dan yang berkenaan dengan pembangunan dapat diamati dari penyediaan barang-barang publik seperti pembangunan ekonomi (sarana dan prasarana fisik dan sosial), sistem sosial budaya, hukum, politik, dan pembangunan kualitas manusia dalam rangka mengejar ketertinggalan, pengentasan kemiskinan, pengurangan ketimpangan dan pengangguran. Kegiatan-kegiatan ini dapat/ditangani sendiri oleh aparat pemerintah atau melibatkan sektor swasta dan masyarakat. Bila kegiatan ini kompleks sifatnya dan pemerintah kurang mampu melaksanakan, maka kegiatan tersebut dapat ditawarkan kepada sektor swasta dan masyarakat untuk menanganinya.

Pelayanan publik merupakan salahsatu fokus kajian ilmu administrasi publik dimana topik yang sangat menarik untuk dikaji. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat yang begitu kompleks menjadikan pemerintah melakukan pembaharuan,

baik dari segi paradigma maupun format pelayanan. Berikut ini adalah penjelasan tentang pergeseran paradigma model pelayanan publik.

Dari sisi paradigma, telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*Old Public Administration*) ke model manajemen publik yang baru (*New Public Management*), dan akhirnya menuju model pelayanan publik yang baru (*New Public Service*) (Denhardt dan Denhardt dalam Dwiyanto, 2005).

Perspektif yang pertama adalah *old public administration*, perspektif ini merupakan perspektif klasik yang dikembangkan setelah tulisan Woodrow Wilson yang berjudul. "*The Study of Administration*". Gagasan utama perspektif ini dua yaitu: 1) gagasan pemisahan politik dan administrasi, dimana administrasi publik tidak secara aktif terlibat dalam pembuatan kebijakan dengan tugas utama implementasi kebijakan dan penyediaan layanan publik, 2) efisiensi dalam melaksanakan tugas yang dapat dicapai melalui struktur organisasi terpadu. Dapat disimpulkan bahwa dengan melihat dua gagasan tersebut maka dapat dilihat bahwa organisasi publik menjalankan tugasnya cenderung seperti sistem tertutup dimana keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi dengan tegas dalam bidang perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan pegawai, pengarahan, pengoordinasian, pelaporan dan penganggaran.

Perspektif kedua adalah *New Public Management* atau yang dikenal dengan *Reinventing Government*, perspektif ini berusaha menggunakan pendekatan bisnis pada

sektor dimana menekankan pada penggunaan mekanisme dan terminologi pasar. Manajer publik diharapkan “mengarahkan bukan mengayuh“ dalam artian bahwa pelayanan publik tidaklah dijalankan sendiri tetapi sedapat mungkin didorong untuk dijalankan oleh pihak lain melalui mekanisme pasar. Pemerintah dalam layanan (*rowing*). Adapun prinsip utama adalah pengembangan sistem manajemen pelayanan publik dengan pendekatan pemberdayaan system manajemen pelayanan masyarakat dan kerjasama dengan publik.

Paradigma NPM ini melihat bahwa paradigma manajemen yang terdahulu kurang efektif dalam memecahkan masalah dalam pemberian pelayanan kepada publik, karena itu menurut Vigoda dalam Pasalog (2007:34) mengungkapkan bahwa ada tujuh prinsip dalam NPM, yaitu sebagai berikut:

1. Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik
2. Penggunaan indikator kerja
3. Penekanan yang lebih besar pada kontrol output
4. Pergeseran kepada unit-unit yang lebih kecil
5. Pergeseran kompetensi yang lebih tinggi
6. Penekanan gaya sektor swasta pada penerapan manajemen
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya

Lain halnya dengan Osborne & Gaebler dalam Hardjanto (2011:17) yang menyebutkan ada sepuluh prinsip-prinsip dalam melaksanakan konsep *reinventing government*, yaitu:

1. *Catalytic Government: steering rather than rowing* (Pemerintah Katalis: mengarahkan daripada mengayuh/mendayung). Pemerintah harus mengambil peran sebagai katalisator dalam memenuhi/memberikan pelayanan publik dengan melalui cara merangsang sektor swasta, pemerintah lebih berperan sebagai pengaruh.
2. *Community-Owned Government: empowering rather than serving* (Pemerintahan Milik Masyarakat: memberi wewenang daripada meyangkut kepentingan masyarakat
3. *Competitive Government: injecting competition into service delivery* (Pemerintah yang kompetitif: menyuntikkan persaingan kedalam pemberian pelayanan). Pemerintah menumbuhkan semangat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melalui persaingan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. *Mission – Driven Government: transforming rule – driven organization* (pemerintah yang digerakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan). Tugas – tugas yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah lebih berorientasi kepada misi dan pelaksanaan programnya harus lebih fleksible.

5. *Result Oriented Government: Funding outcome, not inputs* (Pemerintah yang berorientasi pada hasil: membiayai hasil bukan masukan). Pemerintah yang menekankan pada hasil menekankan pentingnya untuk berorientasi pada hasil atau kinerja yang dicapai.
6. *Customer – Driven Government: meeting the needs of the customer, not the bureaucracy* (Pemerintah berorientasi pada pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan bukan kebutuhan birokrasi). Pemerintah melayani kebutuhan masyarakat atau memberi pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya baik kuantitas maupun kualitasnya kepada masyarakat. Bukan sebaliknya masyarakat yang memberikan pelayanan kepada pemerintah (birokrasi).
7. *Enterprising Government: earning rather than spending* (pemerintah wirausaha: menghasilkan daripada membelanjakan). Pemerintah harus pandai menghasilkan dana (menggali sumber dana) bukan hanya pandai dalam menghabiskan dana.
8. *Anticipatory Government: prevention rather than cure* (pemerintahan antisipatif: mencegah daripada mengobati). Pemerintah harus berorientasi pada masa depan. Pemerintah tidak hanya mengatasi masalah-masalah yang telah terjadi tetapi juga mengantisipasi kemungkinan terjadinya masalah-masalah yang akan muncul di masa depan.
9. *Decentralized Government: From hierarchy to participation and teamwork* (pemerintah desentralisasi: dari sistem hierarki menuju partisipasi tim kerja).

Pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan proses melalui tingkatan-tingkatan yang banyak tidak efektif dan efisien serta menyebabkan ketidakpuasan. Sistem desentralisasilah yang efektif dan efisien.

10. *Market Oriented Government: leveraging changer through the market*

(pemerintahan yang berorientasi pasar. Mendongkrak perubahan melalui pasar). Pemerintahan harus berorientasi pada pasar dalam arti berusaha menggunakan mekanisme pasar daripada mekanisme birokrasi.

Sehingga secara umum *New Publik Management* ini dipandang sebagai pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern.

Perspektif yang ketiga adalah *New Public Service* dipelopori oleh J.V Denhardt dan R.B Denhard mengawali pandangan dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai semata persoalan kepentingan pribadi (*self interest*) namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama. Perspektif *New*

Public Service menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat (Muluk, 2005:6)

Pada tahun 2003 Denhard & Denhard mencetuskan paradigma baru dalam administrasi publik yang dikenal dengan “*The New Publik Service*” (NPS). NPS ini lebih diarahkan pada *democracy, pride and citizen* daripada *market, competition and costumers* seperti pada sektor privat. Oleh sebab itu nilai – nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma mendasar lapangan administrasi publik, menurut denhardt dalam Pasalong (2007:36), NPS memuat ide pokok sebagai berikut:

1. *Serve Citizen, Not Custumers*: kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai daripada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparaturnya pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (*customers*), tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antar warga negara (*citizen*).
2. *Seek the public interset*: Administrasi publik harus memberi kontribusi kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat, yang dikendalikan oleh pilihan – pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab.
3. *Value Citizenship Over Entrepreneurship*: Kepentingan publik lebih diutamakan oleh komitmen aparaturnya pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti dari pada oleh gerakan para manager swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.

4. *Think strategically, Act Democracally*: pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggung jawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.
5. *Recognized that accountability is not simple*: Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik daripada pasa. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standart-standart profesional dan kepentingan warga negara.
6. *Serve rather than steer*: semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih dari pada berusaha untuk mengontrol atau menendalikan masyarakat pada petunjuk baru.
7. *Value people, not ust productivity*: Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpaisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesai proses kebersamaan dan mendasar diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang

Perkembangan paradigma ini juga turut mewarnai perubahan yang terjadi dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang semakin responsif terhadap kebutuhan masyarakat ditandai dengan semakin tingginya budaya pelayanan, dan bukan sebaliknya budaya kekuasaan. Pemberian pelayanan publik oleh pemerintah merupakan hak dasar masyarakat yang harus diberikan secara akunabel, efisien, efektif, dan transparan. Hal ini dapat terjadi jika terdapat perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik.

Seandainya ketujuh ide pokok dalam *New Publik Service* diatas benar-benar dapat dihayati dan diimplementasikan oleh aparatur pelayanan publik, rasanya pelayanan publik instansi pemerintah tidak kalah dengan pemberian layanan yang dilakukan oleh sektor privat. Maka masalahnya sekarang adalah bagaimana para pejabat publik dan aparatur pelayanan publik dapat memahami dan menerima nilai-nilai dalam *New Publik Service* tersebut. Seperti halnya pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar. Kemudian bagaimana mengimplementasikan di lapangan sebagaimana keinginan publik harus didengar dan dilayani.

B. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh instansi, lembaga, badan, dinas serta kantor pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintahan.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Maka, Sampara Lukman (Lukman, 2001: 8) berpendapat pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang

terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut, interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan.

Paimin Napitupulu dalam bukunya yang berjudul *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* mengartikan pelayanan sebagai berikut:

“serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah cirri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.” (Napitupulu, 2007: 164).

Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang dan dapat dirasakan.

Sejalan dengan definisi pelayanan di atas Gronroos mendefinisikan pelayanan yaitu :

“pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.” (Gronroos, 1990: 27).

Berdasarkan pendapat di atas disebutkan bahwa cirri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi layanan dan yang diberi pelayanan dengan sasaran utamanya adalah kepuasan pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler (2003) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya.

Menelusuri arti pelayanan di atas tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum ada hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Sinambela (Sinambela, 2006: 5). istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *publik* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kemudian mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai –nilai norma yang merasa memiliki.

Dari definisi publik di atas dapat dikatakan bahwa publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan-peraturan.

Jadi, pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Melengkapi uraian tersebut, ada beberapa definisi pelayanan publik. Menurut Dwiyanto pelayanan publik adalah:

“serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.” ((Dwiyanto, 2005: 141-145).

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan pemerintah. Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena

pemerintah dan Negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Standart Pelayanan Publik

Setiap proses penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang sudah dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alternatif dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara layanan (Hardiyansyah, 2011:28)

Komponen standar pelayanan publik dalam UU no. 59 tahun 2016 pasal 18 tentang pelayanan publik yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal unit kerja (manufacturing) meliputi, meliputi:

1. dasar hukum;
2. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
3. persyaratan;
4. kompetensi pelaksana;
5. pengawasan internal;
6. jumlah pelaksana;
7. jaminan pelayanan;
8. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan

9. evaluasi kinerja pelaksana.

Dalam melaksanakan standart pelayanan publik harus memiliki tujuan yang nantinya akan dicapai, tujuan tersebut antara lain:

1. Menjadi alat monitoring dan analisis terhadap kinerja pelayanan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.
2. Menjadi alat komunikasi yang efektif antara masyarakat pelanggan dengan penyedia langganannya.
3. Memberikan fokus yang jelas.
4. Memberikan informasi mengenai akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggungjawabkan oleh unit penyedia layanan.
5. Menjadi alat bagi pengambil keputusan. (LAN RI,2005)

Adapun tambahan materi muatan standart pelayanan publik tersebut dimaksudkan untuk melengkapi. Pertimbangannya adalah cukup relaistik dengan memasukkan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum atau legalitas dalam standar pelayanan tersebut. Dalam penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik, untuk itu harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan demikian, standar pelayanan publik yang telah ditetapkan diharapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelaynan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat.

1. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pada dasarnya, pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain :

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerimapelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban “member peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Ibrahim, 2008: 19-20).

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban; pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; mutuproses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum; dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberikan peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga Negara ataupun memberikan pelayanan kepada warga Negara yang memenuhi kewajibannya terhadap Negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga Negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu Negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dalam KepMenPAN No. 63 Tahun 2006 dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

a. Pelayanan Administratis

Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, miasalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan

sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara masyarakat dengan pemerintah. Ketika masyarakat mempunyai suatu urusan/keperluan pada sebuah instansi pemerintah, ia akan merasa senang dilayani oleh petugas tersebut, maka pelayanan petugas sangat memuaskan atau pelayanan petugas berkualitas. Sebaliknya, ketika masyarakat merasa dirugikan akibat pelayanan yang berbelit-belit, tidak

terbuka/transparan tentang apa yang diinginkan oleh masyarakat itu, maka dapat dikatakan pelayanannya tidak berkualitas.

Suatu pertanyaan yang perlu mendapatkan jawaban ialah mengapa masyarakat tidak mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan? Apakah semua persyaratan yang diperlukan telah dilengkapi? Jika semua persyaratan telah dilengkapi tetapi masyarakat tidak mendapat pelayanan yang memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa mungkin terdapat sesuatu yang belum terbaca/belum terdapat dalam suatu *memorandum of understanding* atau suatu kesepakatan antara pelayan di suatu pihak dan masyarakat dalam proses pelayanan di lain pihak. Untuk mendapatkan jawaban kepastian kualitas pelayanan, diperlukan kesepakatan tentang aturan main pelayanan yang diberikan, baik dari sisi aparatur pemberi pelayanan maupun masyarakat.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik yang dapat dijadikan teladan dalam hidup bermasyarakat.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas mengandung banyak pengertian, beberapa pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat

5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diterima. Yang menjadi pertanyaannya adalah ciri-ciri apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri tersebut antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kemudahan mendapatkan pelayanan
4. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang pelayanan, ketersediaan informasi, dll.
5. Atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu, kebersihan, dll.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Tjiptono telah berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi atau indikator atau kriteria yang menentukan kualitas pelayanan publik. Kesepuluh kriteria tersebut adalah :

1. *Reliability*, terdiri dari kemampuan aparat dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

2. *Responsiveness*, kemauan atau kesiapan aparatur untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.
3. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
4. *Access*, yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas yang mudah dijangkau, waktu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah untuk dihubungi.
5. *Courtesy*, sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan para aparatur.
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan masyarakat.
7. *Credibility*, sifat jujur dan dapat dipercaya dalam upaya menarik kepercayaan masyarakat.
8. *Security*, pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
9. *Understanding knowing the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat.
10. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi (Tjiptono, 1996: 69).

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisai pemerintah atau swasta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang dapat memberikan kepuasan sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik.

Mengacu pada beberapa pendapat di atas, maka pelayanan publik yang berkualitas adalah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau konsumen. Pemahaman ini lebih difokuskan pada segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan yang mana sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas.

Salah satu konsep dasar dalam memuaskan pelanggan, minimal mengacu pada :

1. Keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian dapat memberikan kepuasan dalam penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Acuan dari kualitas seperti dijelaskan di atas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan sehingga dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, maka kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan

pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar (Abdul Hamid, 2012).

Sejalan dengan hal tersebut di atas, maka untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan), Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya Nomor : 63/2006 menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah difahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, menyangkut:
 - Prosedur/tata cara pelaksanaan umum.
 - Persyaratan umum, baik teknis maupun administratif.
 - Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 - Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
 - Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
 - Hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum

- Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat)
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum
 4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
 5. Efisien, meliputi:
 - Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
 - Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
 6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran.

- Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum.
 - Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
 8. Ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Pada proses pelayanan terdapat faktor pendukung. Faktor pendukung layanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan yang telah dijelaskan dalam teori Moenir (2010:228), faktor-faktor yang mendukung pelayanan sebagai berikut:

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran adalah suatu proses berfikir melalui metode renungan pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hak dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Setiap aturan akan menyangkut langsung atau tidak langsung pada orang maka masalah manusia serta sifat kemanusiannya harus menjadi pertimbangan utama.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanisme yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi adalah sistem, prosedur, dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik.

- 1) Sistem adalah susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat saling ketergantungan, saling memengaruhi dan saling berhubungan.
- 2) Prosedur adalah rincian dinamikanya mekanisme sistem. Sistem dan prosedur merupakan dwi tunggal yang tak terpisahkan.
- 3) Metode ialah cara yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan, yang paling mudah dan efisien beberapa cara yang ada.

d. Faktor Pendapatan

Menurut Moenir (2002:10), pendapat ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan atau organisasi, baik dalam bentuk uang atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata mampu yang dalam hubungan dengan atau pekerjaan berarti dapat. Sedangkan keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik dari manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa.

3. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran yang terjamin.
5. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi emosional mereka.

C. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

1. Definisi umum

Susanto berpendapat (2004:18) bahwa “Sistem adalah kumpulan dari sub sistem/bagian/komponen ataupun fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dengan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu”. Lain halnya dengan pendapat Susanto, Jogiyanto mengemukakan bahwa sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen. Definisi sistem menurut Jogiyanto (2005:34) yaitu:

“Definisi sistem dengan pendekatan prosedur sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu. Sedangkan definisi sistem dengan pendekatan komponen yaitu sebagai kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu dengan lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu.”

Lebih lanjut dikemukakan oleh Komarudin Sastradipoetra (2001:32), mengemukakan sedikitnya ada enam definisi yang menjelaskan makna sistem diantaranya:

1. Metode atau urutan yang teratur
2. Metode atau skema (rancangan) yang membimbing atau mengatur.
3. Seperangkat doktrin atau prinsip yang terorganisasi, biasanya dirancang untuk menjelaskan susunan atau fungsi dari keseluruhan.
4. Sekumpulan objek atau satuan yang tergabung untuk membentuk suatu keseluruhan dan bekerja, berfungsi, atau bergerak saling tergantung dan harmonis.
5. Suatu jaringan kerja (network) yang terdiri atas prosedur-prosedur yang berhubungan satu sama lain yang tergabung bersama untuk memberikan suatu kegiatan untuk mencapai spesifik.
6. Suatu keseluruhan yang terdiri atas sejumlah variabel yang berinteraksi.

Dari beberapa definisi para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sistem adalah kumpulan komponen atau sekelompok objek yang saling berhubungan dan mempunyai tujuan membentuk suatu kesatuan bekerja, berfungsi, dan bergerak harmonis untuk mencapai tujuan.

2. Definisi Informasi

Pengolahan data meliputi pengumpulan data, pencatatan data, penganalisaan data, penyimpanan data dan penyaluran data kepada pemakai berbentuk informasi yang dibutuhkan oleh pemakai. Informasi sering disebut sebagai sebuah data. Namun arti dari masing-masing kata tersebut berbeda, sering terjadi kesalahfahaman dalam mengartikan apa yang dimaksud informasi dan apa yang dimaksud data. Data merupakan bahan mentah dari informasi, sedangkan informasi adalah hasil dari data yang telah diolah dan mempunyai nilai guna bagi para pengambil keputusan. Definisi data menurut Jogiyanto (2002:692) “data adalah data yang sudah diproses menjadi bentuk yang berguna bagi pemakai, dan mempunyai nilai pikir yang nyata bagi pembuatan keputusan pada saat sedang berjalan atau untuk prospek masa depan”. Sedangkan definisi informasi menurut Jogiyanto (200:696) “Informasi adalah hasil dari pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat”.

Menurut Sutanta (2003:10) mengemukakan bahwa:

“Informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang.”

Jogiyanto (2005:37) berpendapat bahwa:

“Informasi dikatakan berguna harus didukung tiga pilar yaitu:

1. Relevan, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya.
2. Tepat waktu, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan.
3. Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi harus jelas mencerminkan maksudnya Output dari suatu sistem informasi yang tidak didukung oleh tiga pilar tersebut tidak dapat dikatakan informasi yang berguna, tetapi merupakan sampah.”

Dari keterangan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa informasi adalah suatu sumber daya hasil dari suatu pengolahan data yang akan memberikan manfaat dalam kegiatan pengambilan keputusan.

3. Definisi Sistem Informasi

Susanto (2004:54) memaparkan bahwa “Sistem Informasi adalah kumpulan dari sub sistem

fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna.” Komarudin Sastradipoetra (2001:30) berpendapat bahwa “Sistem Informasi adalah seperangkat prosedur yang terorganisasi dengan sistematis yang jika

dilaksanakan akan menyediakan informasi yang dimanfaatkan dalam proses pembuatan keputusan dan proses pengawasan.”

Sistem informasi didefinisikan oleh Sutabri (2005:42) sebagai berikut:

„Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.”

Tugas dari sistem informasi adalah untuk melakukan siklus pengolahan data. Untuk melakukan siklus ini, maka sebagai suatu sistem diperlukan komponen-komponen tertentu. Telah diketahui data diolah untuk dijadikan informasi yang berguna lewat suatu siklus. Menurut Jogiyanti (2005:40) „Sikulus ini disebut siklus pengolahan data atau disebut dengan nama siklus informasi.

4. Komponen Sistem Informasi

Komponen dari sistem informasi menurut Susanto (2004:60) adalah:

1. Perangkat keras (*hardware*), mencakup peranti-peranti fisik seperti komputer dan printer.
2. Perangkat Lunak (*software*), atau program sekumpulan intruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk memproses data.
3. Manusia (*brainware*), semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan sistem informasi.

4. Prosedur (*procedure*), sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.
5. Basis data (*database*), sekumpulan tabel, hubungan dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.
6. Jaringan komunikasi (*communication network*), sistem penghubung yang memungkinkan sumber (*resources*) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

Sedangkan menurut Jogiyanto (2005:43), sistem informasi mempunyai lima komponen:

1. Masukan (*input*), mewakili data yang masuk kedalam sistem informasi. Input diisi termasuk metode-metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.
2. Model, terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematik yang akan dimanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
3. Keluaran (*output*), produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.
4. Basis data (*database*), basis data merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Tersimpan di *hardware* dan digunakan *software* untuk memanipulasinya.

5. Kendali (*control*), beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan dapat langsung cepat diatasi.

5. Sistem Informasi Kependudukan

Kependudukan merupakan ilmu yang berhubungan dengan pendaftaran/registrasi, kelahiran, kematian, perkawinan, migrasi, dan mobilitas penduduk. Kependudukan berhubungan dengan kegiatan bidang administrasi karena bidang kependudukan menyangkut kajian pengumpulan, pengolahan, dan penyajian informasi. Oleh karena itu, dikenal dengan kata administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan perpaduan dari dua kata, yaitu administrasi dan kependudukan. Dengan demikian. Secara etimologis administrasi dan kependudukan masing-masing mempunyai arti tersendiri. Menurut Silalahi (2002:05), "Administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali secara keseluruhan dan dalam maksud hubungannya satu sama lain." Sedangkan menurut Singian (1990:23), Administrasi adalah keseluruhan-keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya".

Dengan demikian administrasi mencakup keseluruhan proses pencapaian tujuannya dengan penggunaan sarana-sarannya dan administrasi dapat terjadi dalam usaha apapun sepanjang esensi dan unsure utama diatas dapat ditemui didalamnya. Administrasi terjadi baik dalam kegiatan pemerintah maupun swasta.

Pengertian kependudukan menurut W.J.S Poerwadarminta (Nainggolan, 1998:21) adalah 1. Hal (sifat-sifat) sebagai penduduk, 2. Urusan mengenai penduduk.

Dengan demikian, pengertian administrasi kependudukan dari pendapat diatas dapat disimpulkan adalah keseluruhan dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan mengenai urusan penduduk dan secara singkat dapat dikatakan melayani, mengarahkan, dan atau mengatur urusan mengenai penduduk. Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1, disebutkan bahwa:

“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Dalam hal ini lembaga yang mengelola merupakan lembaga pemerintahan karena seperti yang telah dijelaskan informasi administrasi kependudukan sangat berguna dan memiliki nilai strategis, hal ini sangat dibutuhkan untuk perencanaan pembangunan nasional baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Kebutuhan ini tidak hanya menyangkut jumlah, tetapi juga komposisi penduduk menurut umur dan jenis kelamin serta karakteristik sosial ekonomi pada saat sekarang, maupun untuk masa yang akan datang.

Untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat tentang pelayanan publik di bidang kependudukan, maka pada hakekatnya diperlukan upaya untuk menciptakan TERTIB Administrasi Kependudukan memiliki arti mudah dipahami dan diyakini bermakna secara hukum, berfungsi melindungi atau mengakui status kependudukan atau peristiwa vital yang dialami oleh penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan dan melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Wahyudi (2006), upaya tertib administrasi kependudukan tersebut merupakan tugas Negara atau pemerintah sebagai pelayan publik, dan menjadi urusan wajib. Untuk itulah Wahyudi menuliskan beberapa faktor strategis yang harus diatur dan dipersiapkan agar tugas menertibkan administrasi kependudukan dapat berfungsi dan efektif, antara lain meliputi aspek landasan hukum, aspek kelembagaan dan SDM, aspek demografi atau kesadaran masyarakat, serta Aspek penerapan teknologi, pengelolaan data dan registrasi.

1. Aspek Landasan Hukum

Penataan dan penyiapan dukungan peraturan perundang-undangan dalam pelayanan dokumen kependudukan yang sarat nilai hukum adalah sengaja fundamental, karena terkait dengan eksistensi negara. Disamping itu juga hendaknya

dapat menjamin perlindungan dan rasa nyaman bagi penduduk untuk mendapatkan kepastian hukum berdmisili di wilayah Indonesia dalam mengakses hak-haknya sebagai warga Negara. Peraturan perundang-undangan yang dibutuhkan haruslah tidak diskriminatif, jelas, tidak saling bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lain dalam pelayanan publik sehingga dapat digunakan sebagai instrumen pengendalian penduduk.

2. Aspek Kelembagaan dan SDM

Penataan dan penyiapan dukungan Kelembagaan dan SDM memiliki makna strategis yaitu sebagai salah satu infrastruktur dalam mengimplementasikan amanat peraturan perundang-undangan. Kelembagaan yang ada dari tingkat pemerintah pusat hingga pemerintah daerah haruslah memiliki latar dan ukuran organisasi dengan struktur yang fokus dan konsisten dengan nilai-nilai pemerintahan sejalan dengan peraturan perundang-undangan. Begitu pula dengan SDM pelayanan administrasi kependudukan hendaknya pembinaan diarahkan untuk menguasai wawasan dan makna tertib administrasi kependudukan baik pada level kebijakan, maupun level teknis pelayanan, jujur, amanah, serta mampu berkomunikasi efektif dengan masyarakat.

3. Aspek Demografi Indonesia tentang sebaran penduduk dan wawasan pemahaman masyarakat yang sedemikian rupa kualitasnya terhadap makna dokumen kependudukan, sehingga derajat ketertiban dalam kepemilikan dokumen relatif

masih kurang. Untuk menuju tertib dokumen kependudukan, sangatlah diperlukan komitmen dari semua elemen bangsa, terutama penyelenggara negara untuk bagaimana menciptakan kebijakan strategi dan program-program kegiatan yang menguntungkan bagi masyarakat dan mengadakan sosialisasi akan pentingnya tertib administrasi kependudukan.

4) Aspek penerapan teknologi, pengelolaan data dan registrasi

Sejalan dengan berkembangnya pemanfaatan teknologi sistem informasi pada organisasi bisnis, pemerintah pun menjajaki kemungkinan penerapannya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensinya. Penggunaan teknologi dalam pengelolaan informasi kependudukan mutlak sangat dibutuhkan karena hal ini akan membantu dalam proses administrasi. Implementasi teknologi sistem informasi di bidang kependudukan sekarang ini berupa aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK adalah suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan. Secara hukum sistem ini sudah dikukuhkan dengan Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Menurut Keppres tersebut pada pasal 1 ayat 3 dikemukakan bahwa :

“Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan.”

Administrasi kependudukan meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Berkenaan dengan hal tersebut di atas untuk mempermudah penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan adanya sistem pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang terintegrasi dapat merealisasikan database penduduk. Dengan demikian pelayanan yang dihasilkan tidak hanya sebatas dapat merealisasikan pengumpulan database penduduk, tetapi sekaligus memberikan nomor induk bagi setiap penduduk, sehingga dapat mengeliminasi terjadinya kepemilikan identitas ganda. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau SIAK telah mempermudah penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam melakukan pengumpulan, pengolahan data penduduk yang berbasis teknologi informasi. Program pengembangan sistem informasi ini muncul akibat belum tersedianya data kependudukan yang akurat sebagai dasar penyusunan/perencanaan pembangunan. Misalnya, sebelum menentukan program pengentasan kemiskinan, pemerintah daerah mesti kesulitan memperoleh data jumlah penduduk miskin yang akurat dan mutakhir. Antara lain diindikasikan oleh banyaknya KTP ganda yang dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dan juga proses identifikasi penduduk masih lemah, ditunjukkan oleh pengurusan pembuatan KTP yang masih dapat diwakilkan oleh orang lain.

Manfaat dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini menurut Hasibuan (2006: 02) adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan masyarakat yang membutuhkan informasi maupun produk-produk kependudukan, misalnya pembuatan KTP, KK, maupun surat kependudukan lainnya.
2. Peningkatan sekuriti produk-produk sistem kependudukan karena adanya sistem online dalam pendataan pendaftaran penduduk antara kecamatan-kecamatan dan Pemkot/Pemkab Dati II, dimana kemungkinan pembuatan KTP ganda/pemalsuan diperkecil.
3. Peningkatan kemampuan aparat Pemerintah Daerah dalam penanganan pendaftaran penduduk menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi yang telah menjadi kebutuhan primer bagi Pemerintah Daerah dalam menjalankan aktivitas pelayanan publik.
4. Terbentuknya keseragaman pola nasional dalam hal pendataan, penyajian data kependudukan maupun pola yang mengacu pada elemen dasar kependudukan yang baku.
5. Terbentuknya jaringan informasi kependudukan antara kecamatan, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Propinsi, maupun Pusat di seluruh Indonesia.
6. Informasi data statistik kependudukan untuk keperluan Dinas Biro Statistik Daerah maupun Pusat.

Faktor teknologi dan pengelolaan data merupakan faktor selain manusia yang mempengaruhi output pekerja perjam, seperti: bahan baku, metode kerja, kualitas, desain produk, alur kerja, proses produksi, dan pengelolaan. Di samping itu, teknologi

mendorong aparat untuk senantiasa mendapatkan informasi baru agar dapat menyesuaikan dan meningkatkan pelayanan, khususnya di bidang administrasi kependudukan.



BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mulai dari jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, pengumpulan data, instrumen penelitian dan metode analisis.

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tipe penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan suatu bentuk penelitian yang berdasarkan atas gambaran-gambaran realitas yang terjadi atau data yang diperoleh dari suatu penelitian untuk menjawab permasalahan peneliti (Natzir M, 1998:41).

Sehubungan dengan penjelasan diatas, jika dikaitkan dengan tujuan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisa data kualitatif yang mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa dan kejadian yang ada pada masa sekarang dan tidak dibuktikan dengan angka-angka seperti pada penelitian kuantitatif.

Dengan demikian maka penggunaan penelitian deskriptid dengan pendekatan kualitatid merupakan jenis penelitian yang cocok untuk mengetahui tentang “Pelayanan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan pada bab 1 untuk mengetahui bagaimanakah Pelayanan SIAK Kabupaten Blitar, maka fokus penelitian ini adalah:

- a. Proses persiapan dalam menyelenggarakan SIAK secara *online* sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan :
 - (1) Sumber Daya Manusia/ pelaku pelayanan kependudukan,
 - (2) Sarana dan Prasarana,
 - (3) Sosialisasi.
- b. Pelaksanaan program SIAK secara *online* dalam proses pelayanan administrasi kependudukan:
 - (1) Dasar hukum,
 - (2) Prosedur pelayanan,
 - (3) Output pelayanan,
 - (4) Kepuasan masyarakat terhadap layanan program SIAK secara *online* sebagai upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.
 - a. Faktor pendukung
 - b. Faktor penghambat

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah letak dimana penelitian akan dilaksanakan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan berkaitan dengan permasalahan penelitian yaitu di Kabupaten Blitar. Sedangkan yang dimaksud dengan situs

penelitian yaitu tempat dimana peneliti dapat menangkap objek yang akan diteliti sehingga data-data yang diperoleh benar-benar relevan dengan demikian mengambil situs penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar beralamat di Jalan Raya Kanigoro Nomor 19 Kabupaten Blitar.

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian, karena situs dan pemberi layanan SIAK dapat ditemui atau diperoleh di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar yang beralamat di Jalan Raya Kanigoro Nomor 19 Kabupaten Blitar yang menjadi sumber informasi yang dapat mengungkap dan menggambarkan fenomena yang terjadi serta informasi yang diperlukan untuk menjawab permasalahan penelitian tentang pelayanan SIAK sebagai upaya peningkatan pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat apa saja dalam mengpelayanankan SIAK tersebut.

D. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber informasi yang digunakan sebagai pokok kajian dalam melakukan penelitian. Data tersebut harus digali dari sumber-sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh hasil yang baik.

Proses penelitian dilakukan secara interaktif dimana peneliti melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi direduksi dengan merangkum, memilih, dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kemudian peneliti menyajikan data setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan dokumentasi, dan

catatan lapangan. Langkah terakhir yang dilakukan peneliti menganalisis data kualitatif model interatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah yang telah dipaparkan sejak awal oleh peneliti. Untuk mendapatkan hasil tersebut maka peneliti dapat menggunakan sumber data sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya (Warsito, 1995:69). Dengan demikian peneliti berhadapan langsung dengan wawancara pada sumber yang tepat untuk mendapatkan data dari lokasi penelitian dan narasumber yang dapat dipercaya tanpa adanya perantara secara lengkap dari narasumber yang mempunyai andil besar dan dianggap mampu dalam memberikan informasi lengkap karena peneliti berhadapan langsung dengan sumber yang tepat.

Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian. Hasil observasi dan wawancara terhadap suatu kejadian, atau kegiatan, dan hasil Pelayanan SIAK. Manfaat utama dari data primer adalah bahwa unsur-unsur kebohongan tertutup terhadap sumber fenomena. Oleh karena itu, data primer lebih mencerminkan kebenaran yang dilihat. Sehingga peneliti mendapatkan data yang tepat dari sumber yang bisa dipercayai.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh pihak lain jadi dalam hal ini peneliti tidak langsung memperoleh data dari sumbernya, peneliti hanya sebagai pemakai data (Moleong, 2002:112). Diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi atau sudah diolah oleh instansi, kantor atau lembaga lain yang sesuai dengan bidangnya. Dimana data tersebut bisa berbentuk buku-buku ilmiah, dokumen-dokumen resmi yang di dapat di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, koran-koran lokal, maupun dari internet atau televisi, dan perundang-undangan yang berhubungan dan berkaitan erat dengan penelitian ini.

Data sekunder dapat mengklasifikasikan permasalahan-permasalahan, menciptakan tolak ukur untuk mengevaluasi data primer, dan memenuhi kesenjangan-kesenjangan informasi. Jika informasi telah ada, pengeluaran uang dan pengorbanan waktu dapat dihindari dengan menggunakan data sekunder. Manfaat lain dari data sekunder adalah bahwa seorang peneliti mampu memperoleh informasi lain selain informasi utama, sehingga data ini bisa sebagai pelengkap data primer.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2007:224) menyatakan bahwa, “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan”. Selanjutnya dijabarkan oleh Sugiyono (2012:225) mengenai teknik pengumpulan data yang terbagi menjadi menjadi empat bagian

yaitu observasi, wawancara/*interview*, dokumentasi, dan gabungan ketiganya (triangulasi). Oleh karena itu untuk memperoleh data yang valid dan relevan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan (Gulo,W, 2002:116). Observasi yaitu dimana peneliti mengumpulkan data dengan mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan secara langsung dengan melihat, mendengar, yang kemudian dicatat secara seobyektif mungkin, maka penelitian ini menggunakan observasi terstruktur yaitu observasi yang dirancang secara sistematis, tentang apa yang diamati, kapan dan dimana tempatnya. Data yang diperoleh dari observasi adalah data untuk mengetahui pelayanan SIAK Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan .

Dengan teknik ini peneliti dapat mengumpulkan data yang dilakukan dengan jalan mengamati terhadap fenomena-fenomena yang terjadi di lokasi penelitian. Melalui teknik ini diharapkan akan mendapatkan gambaran yang lebih lengkap dan menyeluruh mengenai obyek yang diamati dan data pelengkap hasil wawancara. Observasi dilakukan untuk mengamati kegiatan sesuai atau tidaknya mengenai pengpelayananan SIAK sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dengan responden. Dalam pengambilan data di sini biasanya juga diikuti dengan menggunakan daftar pertanyaan sebagai pedoman wawancara. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi-informasi dari narasumber. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang disusun secara terperinci atau jelasnya menggunakan draf pertanyaan dengan pihak yang dapat memberikan penjelasan yang berkaitan dengan peneliti yang akan diteliti. Dengan maksud wawancara yang dilakukan peneliti akan tetap dalam lingkup peneliti, dan tidak meluas pada masalah-masalah lain (Gulo,W, 2002:118).

c. Dokumentasi

Teknik ini dilaksanakan dengan melakukan pencatatan terhadap berbagai dokumen-dokumen resmi, laporan-laporan, peraturan-peraturan maupun arsip-arsip yang tersedia di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan tujuan mendapatkan bagian yang menunjang secara teoritis terhadap data penelitian (Winarya, 1993:71).

Peneliti dapat mengetahui fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi untuk mengetahui seberapa jauh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sudah dipelankan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2006:149), merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Selanjutnya instrumen

penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga mudah diolah.

Instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam hal ini adalah instrumen pokok dan instrumen penunjang. Instrumen pokok adalah manusia itu sendiri sedangkan instrumen penunjang adalah pedoman observasi dan pedoman wawancara.

- a. Instrumen pokok dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai instrumen dapat berhubungan langsung dengan responden dan mampu memahami serta menilai berbagai bentuk dari interaksi di lapangan. Menurut Moleong lexy (2007:168), kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif adalah ia sekaligus merupakan perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsir data, pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya. Dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode wawancara. Secara umum, penyusunan instrumen pengumpulan data berupa pedoman wawancara dilakukan dengan tahap-tahap berikut ini :
- 1) Mengadakan identifikasi terhadap issue yang ada di rumusan judul penelitian atau yang tertera di dalam problematika penelitian.
 - 2) Menjabarkan issue menjadi sub atau bagian variabel.
 - 3) Mencari indikator setiap sub atau bagian variabel.
 - 4) Menderetkan deskriptor menjadi butir-butir instrumen.
 - 5) Melengkapi instrumen dengan pedoman atau instruksi dan kata pengantar (Suharsimi, 2006:135).

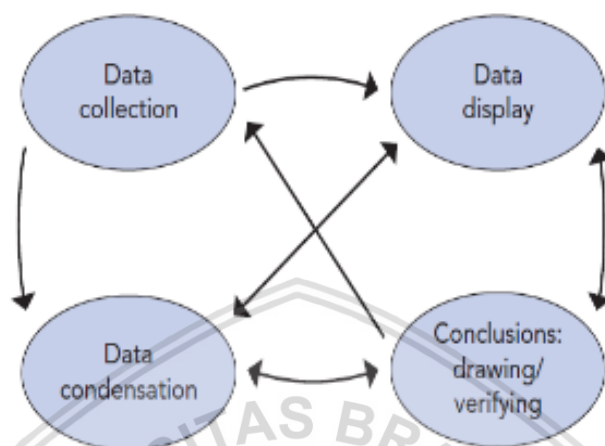
G. Analisis Data

Metode analisa data dengan menggunakan metode kualitatif, prosedur analisa data penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang perilaku yang dapat diamati dengan tujuan untuk meproleh data yang lebih akurat ataupun lebih meyakinkan terhadap gejala atau peristiwa sehingga membuat suatu kesimpulan.

Teknik analisis data penelitian ini adalah analisis data kualitatif menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman dan Saldana. Dengan menggunakan analisis data kualitatif diharapkan nantinya dapat membantu peneliti dalam mendeskripsikan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan yaitu pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar yang dilakukan sebelum terjun ke lapangan, observasi, selama melaksanakan penelitian di lapangan dan setelah selesai penelitian di lapangan. Data penelitian diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi data yang diperoleh kedalam sebuah kategori, menjabarkan data kedalam unit-unit, menganalisis data yang penting, menyusun atau menyajikan data yang sesuai dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan dan membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami.

Menurut Miles dan Huberman dan Saldana (2014:31-33), analisis data kualitatif adalah suatu proses analisis yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu: Kondensasi data, Penyajian data dan Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi. Aktivitas dalam analisis data kualitatif secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus

sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun model interaktif yang dimaksud sebagai berikut:



Gambar 3. Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014:14)

Analisis model interaktif ini ada tiga komponen analisis, yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dilakukan dengan bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data (*data collecting*) sebagai suatu siklus. Ketiga kegiatan dalam analisis model interaktif harus dilakukan secara berurutan dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi direduksi dengan merangkum, memilih, dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini peneliti melakukan kondensasi data dengan cara memilih-milih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasi data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk Catatan Wawancara, Catatan Dokumentasi, dan Catatan Lapangan. Data yang sudah disajikan dalam catatan-catatan tadi diberi kode data untuk mengorganisasi data, sebagai peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti membuat daftar kode sebelumnya sesuai dengan pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang telah diberi kode selanjutnya dianalisis dalam bentuk refleksi dan disajikan dalam bentuk teks.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif model interatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah yang telah dipaparkan sejak awal oleh peneliti.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Blitar

Kabupaten Blitar merupakan salah satu daerah di Propinsi Jawa Timur yang secara geografis Kabupaten Blitar terletak pada 111 25' – 112 20' BT dan 7 57-8 9'51 LS berada di Barat daya Ibu Kota Propinsi Jawa Timur – Surabaya dengan jarak kurang lebih 160 Km. Adapun batas – batas wilayah adalah sebagai berikut :

Sebelah Utara	: Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang
Sebelah Timur	: Kabupaten Malang
Sebelah Selatan	: Samudra Indonesia
Sebelah Barat	: Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Kediri



Kabupaten Blitar memiliki luas wilayah 1.588.79 KM dengan tata guna tanah terinci sebagai Sawah, Pekarangan, Perkebunan, Tambak, Tegal, Hutan, Kolam Ikan dan lain-lain, Kabupaten Blitar juga di belah aliran sungai Brantas menjadi dua bagian yaitu Blitar Utara dan Blitar Selatan yang sekaligus membedakan potensi kedua wilayah tersebut yang mana Blitar Utara merupakan dataran rendah lahan sawah dan beriklim basah dan Blitar Selatan merupakan lahan kering yang cukup kritis dan beriklim kering. Wilayah Blitar selatan terus berusaha mengembangkan segala potensi yang dimiliki. Daya tarik Potensi dan kekayaan yang dimiliki Kabupaten Blitar bukan hanya pada sumber daya alam, produksi hasil bumi yang melimpah, hasil – hasil peternakan, perikanan dan deposit hasil tambang yang tersebar di wilayah Blitar Selatan, tetapi juga kekayaan budaya serta peninggalan sejarah yang mempunyai nilai adiluhung menjadi kekayaan yang tidak ternilai. Namun lebih dari itu, berbagai kemudahan perijinan dan iklim investasi (usaha) yang kondusif didukung oleh stabilitas sosial politik merupakan modal utama yang dapat menjadi “point of essential” terutama jaminan bagi investor dan seluruh masyarakat untuk melibatkan diri dalam pengembangan Kabupaten Blitar.

a. Sejarah Kabupaten Blitar

Penentuan titi mangsa lahirnya Blitar sebagai pusat pemerintahan merupakan jawaban atas masalah hari pendirian Pemerintah Daerah yang kemudian menjadi Kabupaten Blitar. Dari berbagai prasasti yang dipandang sebagai bukti autentik seperti terurai atas, tidak terdapat sebuahpun yang memuat nama Blitar sebagai nama tempat Pusat Pemerintahan. Suatu hal yang pasti bahwa beberapa nama desa atau tempat yang disebutkan dalam prasasti-prasasti itu berada atau termasuk wilayah Kabupaten Blitar

sekarang. Kenyataan itu membuktikan bahwa (sebagian) daerah Blitar sejak sepuluh abad yang lalu telah menjadi pusat kehidupan masyarakat yang penting. Berita agak pasti mengenai pertumbuhan Blitar sebagai Pusat Pemerintahan mulai ada sejak awal pemerintahan Raja-raja Majapahit. Sebagaimana dapat dibuktikan dalam sejarah Kerajaan Majapahit lahir setelah Raden Wijaya berhasil mengusir tentara Tartar Ku Bilai Khan pada Tahun 1293 M. (Pararaton : 33)

Majapahit sebagai negara baru berpusat di dekat Mojokerta. Di bawah pimpinan raden Wijaya sebagai Raja pertama, negara Majapahit tumbuh dengan pesat. Suatu hal yang menarik dalam hubungan sejarah daerah Blitar dari masa itu ialah adanya peninggalan bangunan suci yang terletak di Desa Kotes Kecamatan Gandusari.

Pada bangunan itu terdapat angka Tahun 1222 Saka dan 1223 Saka. Dengan demikian bangunan tersebut berasal dari tahun 1300 dan 1301 Masehi (Knebel : 1908 : hal. 355). Dengan perkataan lain, bangunan itu adalah sejaman dengan Pemerintah Raja Pertama Majapahit. Kenyataan di atas membuktikan bahwa sejarah Blitar pada awal abad ke – XIV masih menunjukkan wilayah yang penting. Apakah hubungan pendirian bangunan suci itu dengan sejarah daerah ini ? Suatu petunjuk yang dapat memberikan keterangan tentang hal itu antara lain terdapat sejumlah Prasasti dari masa abad ke – XII Masehi di daerah sepanjang lembah Gunung Kawi sebelah Barat. Ini menunjukkan bahwa daerah ini masih dapat dibuktikan hingga sekarang dengan adanya beberapa perkebunan. Faktor alamiah yang menguntungkan ini menyebabkan adanya kehidupan masyarakat yang makmur. Kemakmuran itu mendorong pertumbuhan penduduk yang besar dalam waktu singkat. Walaupun tidak terdapat catatan tentang jumlah penduduk di daerah

bagian Timur ini, namun dapat diperkirakan bahwa dengan adanya men-power maka daerah ini menjadi penting. Tersedianya tenaga manusia yang cukup besar, merupakan salah satu jaminan pergerakan pasukan secara mudah untuk suatu tujuan pertahanan maupun serangan.

Seperti halnya dalam prasasti Tuhanyaru yang menyebutkan adanya anugrah tanah kepada sejumlah pejabat kerajaan berhubung yang bersangkutan telah berjasa kepada raja, maka prasasti Blitar pun memuat pernyataan yang sama. Dapat diketahui bahwa hubungan antara raja Jayanegara dengan daerah Blitar mempunyai sifat yang istimewa. Hubungan yang istimewa itu diperlihatkan pada penempatan sejumlah ha yang diberikan kepada para pejabat, berhubungan dengan kesetiaan desa Blitar kepada raja.

Dalam hubungan ini peristiwa apakah yang terjadi sehingga raja berkenan untuk memberikan anugrah kepada penduduk desa Blitar. Seperti diketahui Raja Jayanegara menjadi raja majapahit yang kedua, menggantikan ayahnya Kerjarajasa Jayawardhana yang meninggal pada tahun 1309 M. Tentang Pemerintahannya ini ada dua sumber yang memberikan keterangan agak berbeda. Kedua sumber tadi adalah Negarakertagama, yang ditulis oleh Prapanca dan Pararaton yang tidak dicantumkan nama penulisnya. Secara singkat sekali Negarakertagama menceritakan tentang masa Pemerintahannya yang berlangsung antara tahun 1309-1328 Masehi.

Di dalam Pupuh XLVII Prapanca melukiskan yang terjemahan dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut:

1. Beliau meninggalkan Jayanegara sebagai raja Wilatikta dan keturunan adiknya rajapadhi utama yang tiada bandingnya, Dua puteri amat cantik, bagai Ratih kembar mengalahkan Bidadari yang sulung rani di Jiwana, sedangkan yang bungsu jadirani di Daha.
2. Tersebut pada Tahun Saka : Muti-guna-memaksa rupa bulan-madu, Baginda Jayanegara berangkat menyirnakkan musuh ke Lumajang, Katanya Pajarakan dirusak, Nambi sekeluarga dibinasakan, Giris miris segenap jagad melihat kepiawaian Sri Baginda.
3. Tahun Saka : bulatan memanah suryah beliau pulang, Segera dimakamkan didalam pura, berlambang arca Wisnuparama. Di sela Petak dan Bubat tertegak area Wisnuparama. Di sela Petak dan Bubat tertegak area Wisnu-lambang-tara-inda. Di Sukalila arca Buda permai sebagai Amoga sisi-menjilma (Slamet Mulyana, 1953 : 42).

Dari puppuh tersebut diatas, maka dapat diketahui bahwa sesama Pemerintahan Jayanegara menghancurkan pemberontakan Nambi. Semua pemberontakan itu dapat di padamkan. Suatu pemberontakan pecah lagi pada Tahun 1316 dan 1317 dibawah pimpinan Kuti dan Seni. Pemberontakan itu mengakibatkan raja jayanegara menghindarkan diri ke Desa Bedander dengan pengawasan pasukan Bhayangkara dibawah pimpinan Gajah mada. Berkat siasat Gajah Mada, Jayanegara berhasil naik tahta. Kuti dan Seni berhasil dibinasakan. (Pararaton : 80-83). Kedua pemberitaan ini memberi petunjuk bahwa sesama bawahan semasa Pemerintahan Jayanegara telah terjadi pemberontakan, tetapi berhasil dipadamkan. Kenyataan diatas membuktikan bahwa Jayanegara menghadapi masa yang sulit pada tahun pertama Pemerintahannya.

Kenyataan ini yang dapat memberikan keterangan, apa sebabnya jayanegara mengeluarkan prasastinya tersebut diatas. Tidak dapat diragukan lagi, bahwa penetapan prasasti di Blitar ini merupakan peristiwa penting setelah Jayanegara ini merupakan titik peresmian berdirinya swastanca Blitar dalam naungan kekuasaan Majapahit dibawah Pemerintahan Jayanegara. Dan peristiwa yang penting itu, sesuai dengan unsur penanggalan dalam prasasti, terjadi pada hari Minggu Pahing bulan Srawana tahun Saka 1246, yang bertepatan dengan tanggal 5 Agustus 1324 M. Untuk masa-masa selanjutnya Blitar disebutkan dalam kitab Negarakertagama dalam hubungannya dengan perlawanan Raja Hayam Wuruk ke daerah-daerah Jawa Timur. Beberapa puluh tahun yang membuat hal pemerintah hal itu sepanjang menyangkut Blitar serta tempat-tempat lain di daerah sekitarnya tertulis pupuh-pupuh.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan, bahwa:

1. Tampilan Wilayah yang kini menjadi daerah Kabupaten Blitar, yang paling tua tercatat dalam prasasti Kinewu dipahatkan pada belakang arca Ganesa dari abad X. Prasasti itu memberikan petunjuk bahwa wilayah Kabupaten Blitar, merupakan bagian dari kerajaan Balitung yang berpusat di Jawa Tengah.
2. Ketika pusat Pemerintah pindah dari Jawa Tengah ke Jawa Timur sekitar abad ke-X, sejarah daerah Kabupaten Blitar dapat diketahui berdasarkan prasasti-prasasti yang dikeluarkan oleh raja-raja dinasti Isana. Selama Pemerintahan raja-raja ini berlangsung diantaranya awal abad ke-X sampai dengan akhir abad ke-XII, beberapa tempat yang sekarang termasuk Wilayah Kabupaten Blitar disebut dalam prasasti-prasasti Pandelegan I 1117, Panumbangan I 1120, Geneng I 1128, Talang

1136, Japun 1144, Pandelegan II 1159, Mleri 1169, Jaring 1181, Semanding 1182, Palah 1197, Subhasita 1198, Mleri I 1198 dan Tuliskriyo 1202.

3. Ketika kerajaan Singasari berkembang ada beberapa prasasti yang berhubungan dengan daerah Kabupaten Blitar sekarang. Prasasti tersebut dikeluarkan pada masa Pemerintahan Raja Kartanegara (1268-1292) yang dikenal dengan prasasti Petung Ombo 1260 M. beberapa peninggalan purbakala yang berasal dari zaman Singasari seperti: patung Ganesa dari Boro dan Candi Sawentar membuktikan bahwa semasa Pemerintahan raja-raja Singasari, daerah Kabupaten Blitar telah memegang peranan yang penting.
4. Pada zaman majapahit kedudukan daerah Kabupaten Blitar menjadi sangat penting. Hal itu terbukti dengan adanya candi Kotes yang didirikan pada masa Pemerintahan Pendiri Kerajaan Majapahit yaitu Nararya Wijaya atau Kerta Rajasa Jayawardana (1294-1309). Candi makam raja itu terletak di desa Sumberjati dukuh Simping Kecamatan Suruhwadang.
5. Saat yang sangat penting bagi pertumbuhan sejarah Kabupaten Blitar dewasa ini terdapat pada masa Pemerintahan Raja Jayanegara (1309-1328). Salah satu prasastinya ditemukan di desa Blitar sekarang. Prasasti tersebut dikenal dengan prasasti Blitar I yang bertarikh “Swasti sakawarsatita 1246 Srawanamasa tithi pancadasi Suklapaksa wu para wara” atau 5 Agustus 1324 Masehi. Prasasti ini memuat saat berdirinya Blitar sebagai daerah Swatantra.
6. Masa-masa pemerintahan Raja-raja Majapahit kemudian, nama Blitar berkali-kali disebutkan dalam kitab nagarakertagama yang ditulis oleh Pujangga : Prapanca. Naskah ini selesai ditulis bertepatan dengan 1 Oktober 1363 M. blitar dan tempat-

tempat lain telah dikunjungi oleh raja Hayam Wuruk dan Mahapatih Gajahmada dalam rangka perjalanan Raja Hayam Wuruk ke Wilayah Jawa Timur yang dimulai pada Tahun 1357 M.

7. Beberapa peninggalan yang berupa candi membuktikan bahwa sepanjang abad XIV hingga akhir abad XV kedudukan Blitar semakin penting. Hal ini terbukti dari adanya candi Penataran yang merupakan candi negara sebagian besar berasal dari masa Pemerintahan Jayanegara hingga Wikramawardhana (1389-1429). Peninggalan dari raja terakhir ini sekarang terdapat di lereng Gunung Kelud yang sekarang dikenal dengan nama Candi Gambar Wetan (1429M).

Maka berdasarkan uraian diatas diambil keputusan bahwa hari lahir Kabupaten Blitar ialah 5 Agustus 1324.

b. Visi dan Misi Kabupaten Blitar

1. Visi Kabupaten Blitar

Pemerintahan Kabupaten Blitar dibawah kepemimpinan Drs. H. Rijanto, MM dan Marhaenis Urip Widodo, S Sos selama periode 2016 – 2021 menetapkan visi :
“ MENUJU KABUPATEN BLITAR LEBIH SEJAHTERA, MAJU DAN BERDAYA SAING”

Penjabaran Visi:

Lebih Sejahtera, berarti meningkatnya kesejahteraan masyarakat secara lahir dan batin. Secara lahir adalah pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat secara baik, pengurangan angka kemiskinan, peningkatan pendapatan masyarakat, peningkatan

kesempatan kerja, kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan pendidikan dan kesehatan. Peningkatan kesejahteraan secara batin diwujudkan dalam penciptaan suasana kehidupan yang religius, aman dan kondusif, serta adanya kebebasan dan kemudahan masyarakat dalam menjalankan ibadah sesuai dengan agama dan kepercayaannya.

Maju, dimaknai dengan adanya perkembangan positif dalam setiap aspek kehidupan masyarakat terutama terkait dengan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia (SDM), tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik .

Berdaya Saing, yaitu terwujudnya kemampuan masyarakat Kabupaten Blitar untuk memanfaatkan keunggulan komparatif dan kompetitif yang dimiliki sehingga mampu bersaing secara regional, nasional bahkan internasional.

2. Misi Kabupaten Blitar

Untuk mewujudkan Visi Kabupaten Blitar tersebut maka Misi Pembangunan Kabupaten Blitar Tahun 2016-2021 ditetapkan sebagai berikut:

1. Meningkatkan taraf kehidupan masyarakat melalui akselerasi program pengentasan kemiskinan, optimalisasi dan pengembangan program pembangunan dan kemasyarakatan yang tepat sasaran ;
2. Memantapkan kehidupan masyarakat berlandaskan nilai-nilai keagamaan (religius), kearifan lokal dan hukum melalui optimalisasi kehidupan beragama dan kehidupan sosial, serta penerapan peraturan perundang-undangan ;
3. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) masyarakat melalui peningkatan mutu bidang pendidikan (termasuk di dalamnya adalah wawasan kebangsaan, budi

- pekerti, praktek keagamaan) dan kesehatan serta kemudahan akses memperoleh pendidikan dan pelayanan kesehatan yang memadai ;
4. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui reformasi birokrasi, serta pelayanan publik berbasis teknologi informasi ;
 5. Meningkatkan keberdayaan masyarakat dan usaha ekonomi masyarakat yang memiliki daya saing melalui peningkatan ketrampilan dan keahlian, pengembangan ekonomi kerakyatan berbasis Koperasi dan UMKM, ekonomi kreatif, jiwa kewirausahaan, potensi lokal daerah dan penguatan sektor pariwisata serta pemanfaatan sumber daya alam dengan memperhatikan kelestarian lingkungan hidup;
 6. Meningkatkan pembangunan berbasis desa dan kawasan perdesaan melalui optimalisasi penyelenggaraan pemerintahan desa, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat desa.

2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

A. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang kependudukan memiliki visi dan misi yang senantiasa digunakan untuk mencapai keberhasilan. Visi dan misi tersebut antara lain:

a. Visi

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar adalah “terwujudnya pelayanan yang profesional dalam tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil“

Penjelasan dari visi diatas adalah bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar berperan aktif mendorong, memotivasi, dan memberikan daya tarik kepada masyarakat dalam akurasi database kependudukan.

Berpijak pada Visi diatas, maka agar mampu menggali dan menyatukan seluruh potensi dan energi yang ada pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Blitar menuju kesatu arah tujuan kedepan yang jelas maka visi dijabarkan dalam bentuk misi.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Blitar tersebut maka ditetapkan misi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Blitar meliputi:

- a) Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional dalam pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- b) Melaksanakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) berbasis teknologi informasi.
- c) Menyediakan data dan dokumen kependudukan secara akurat dan valid dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Berdasarkan peraturan bupati kabupaten nomor 10 tahun 2016 tentang rincian tugas, fungsi dan tata kerja dinas kabupaten blitar, dinas kependudukan dan catatan sipil mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

Tugas pokok: membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

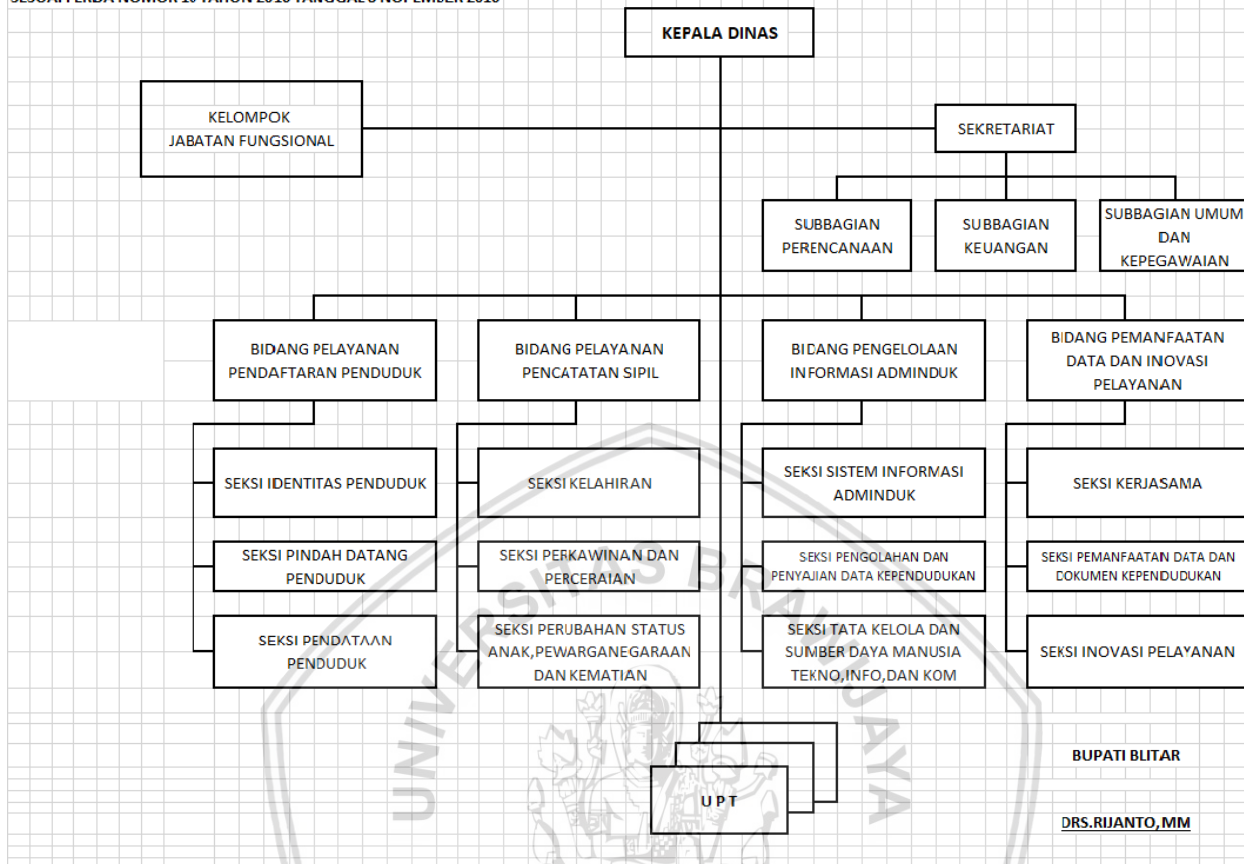
Fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
2. Penyusunan perencanaan program dan anggaran dibidang adminitrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Pelaksanaan administrasi dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
5. Koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

d. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Sebagai gambaran sepintas bagaimana Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar,dapat diperhatikan susunan organisasi serta tugas dan fungsi masing-masing bidang tugasnya,yaitu sebagai berikut:

SOTK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BLITAR
SESUAI PERDA NOMOR 10 TAHUN 2016 TANGGAL 8 NOPEMBER 2016



Gambar 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar

Berdasarkan Peraturan Bupati No. 10 Tahun 2016 Tentang uraian tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dimana penjelasan tugas pokok dan fungsi dari struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yaitu sebagai berikut:

- Kepala Dinas
- Sekretariat, membawahi :

1. Sub Bagian Perencanaan
 2. Sub Bagian Keuangan
 3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi :
1. Seksi Identitas Penduduk;
 2. Seksi Pindah Datang Penduduk;
 3. Seksi Pendataan Penduduk.
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi
1. Seksi Kelahiran;
 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 3. Seksi Perubahan Status Kependudukan.
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi, membawahi
1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 2. Seksi Pengolahan dan Pemanfaatan Data;
 3. Seksi Perlindungan Data.
- f. Bidang Proyeksi dan Inovasi Pelayanan, membawahi:
1. Seksi Sarana dan Prasarana Administrasi Kependudukan;
 2. Seksi Diseminasi Pelayanan;
 3. Seksi Inovasi Pelayanan.
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Adapun tugas dan fungsi masing-masing unsur yaitu sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun fungsi bagian sekertaris adalah sebagai berikut:

- a. perumusan kebijakan teknis dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. penyusunan perencanaan program dan anggaran dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. pelaksanaan administrasi dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. pemantauan, evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- f. pembinaan penyelenggaraan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- g. pembinaan UPTD;
- h. pelaksanaan administrasi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- i. penyusunan dan perumusan laporan kinerja secara periodik kepada Bupati; dan
- j. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Bagian Sekretaris

Mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam menyusun kebijakan, mengkoordinasikan bidang-bidang, membina, melaksanakan dan mengendalikan administrasi umum, keuangan, sarana prasarana, ketenagaan, kerumahtanggaan dan kelembagaan.

Adapun fungsi bagian sekretaris adalah sebagai berikut:

- a. penyusunan rancangan kebijakan dinas;
- b. pengoordinasian pelaksanaan tugas bidang-bidang dan UPTD;
- c. penyusunan program dan pelaporan pengelolaan sistem informasi, pemantauan dan evaluasi kegiatan dinas;
- d. pelaksanaan pembinaan, pengelolaan dan pengendalian administrasi umum, keuangan, sarana prasarana, ketenagaan, kerumahtanggaan, dan kelembagaan;
- e. pengoordinasian penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- f. pengelolaan urusan rumah tangga, surat menyurat, kearsipan, hubungan masyarakat, dokumentasi dan perpustakaan;
- g. pelaksanaan analisis jabatan dan beban kerja;
- h. pengoordinasian penyusunan Standar Operasi Prosedur (SOP) kegiatan dinas;
- i. penyusunan profil dinas; dan
- j. pelaksanaan monitoring dan evaluasi kebijakan dinas.
- k. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas.

Sub Bagian yang tugasnya berada dibawah sekretaris dan bertanggung jawab kepada Sekeretaris. Masing-masing sub bagian adalah:

(1) Sub Bagian Perencanaan

Kepala Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, menghimpun dan mengolah data dalam rangka menyusun rencana program dinas, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program.

Sub Bagian Perencanaan mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan bahan dan penganalisaan data guna penyusunan rencana kegiatan dan program kerja dinas;
- b. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi hasil program kerja dinas;
- c. Penghimpunan dan penganalisaan data guna penyajian program kerja dinas;
- d. Penganalisaan hasil pelaksanaan program kerja dinas;
- e. Pengkoordinasian dan penyusunan laporan hasil program kerja dinas;
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

(2) Sub Bagian Keuangan

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melakukan perencanaan anggaran pembiayaan, pengelolaan dan mengkoordinir penyusunan laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan keuangan dinas.

Sub Bagian Keuangan mempunyai fungsi :

- a. penyiapan dan pengumpulan bahan penyusunan rencana anggaran Dinas;
- b. pelaksanaan pengoordinasian penyusunan rencana anggaran Dinas dengan para Kepala Bidang;

- c. pengkoordinasian penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) serta Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA) dengan para Kepala Bidang;
- d. pelaksanaan penatausahaan keuangan Dinas yang meliputi penelitian kelengkapan SPP LS yang diajukan oleh PPTK, SPP UP, SPP GU dan SPP TU yang diajukan oleh bendahara pengeluaran;
- e. pelaksanaan penyiapan SPM dan penyiapan laporan keuangan SKPD Dinas;
- f. penyiapan bahan pelaksanaan pembinaan administrasi keuangan kepada para bendahara dan PPTK di lingkungan Dinas;
- g. penelitian pengujian, kelengkapan dan keabsahan surat pertanggungjawaban (SPJ) atau tanda bukti pengeluaran uang;
- h. pengevaluasian kecocokan atau kesesuaian surat pertanggungjawaban (SPJ) keuangan berdasarkan pengalokasian anggaran yang telah ditetapkan;
- i. penyelenggaraan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan atas transaksi keuangan, aset, hutang dan ekuitas dana pada Dinas;
- j. penyampaian laporan keuangan SKPD Dinas yang meliputi realisasi anggaran, neraca dan catatan atas laporan keuangan yang disampaikan kepada Bupati melalui PPKD;
- k. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan bidang tugasnya.

(3) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan surat menyurat, pelaksanaan kearsipan dan ekspedisi, pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan, pengelolaan aset, penyelenggaraan urusan perpustakaan, informasi dan

dokumentasi, serta pengelolaan urusan administrasi kepegawaian, pembinaan jabatan fungsional, dan evaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :

- a. penyelenggaraan urusan administrasi ASN (Aparatur Sipil Negara) lingkungan dinas.
- b. penyelenggaraan urusan rumah tangga, rapat-rapat, tamu-tamu dinas dan pelaksanaan kehumasan.
- c. penyelenggaraan urusan ketatausahaan, surat menyurat dan kearsipan.
- d. penyusunan rencana kebutuhan barang, termasuk inventarisasi barang, pengadaan, perawatan dan pemeliharaan barang perlengkapan dinas.
- e. pelaksanaan penertiban, pengamanan dan pemeliharaan kebersihan kantor dan lingkungan sekitarnya.
- f. penyusunan laporan Tahunan tentang barang inventarisasi kantor.
- g. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris, sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi :

- a. penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e. pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk; dan

- h. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sub Bagian yang tugasnya berada dibawah bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan bertanggung jawab kepada bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Masing-masing sub bagian adalah:

(1) Seksi Identitas Penduduk

Kepala Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.

Kepala Seksi Identitas Penduduk mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan inventarisasi dan dokumentasi identitas penduduk, penerbitan NIK dan pelayanan Kartu Keluarga serta Kartu Tanda Penduduk;
- b. Melaksanakan pelayanan identitas penduduk serta perubahan identitas penduduk termasuk identitas penduduk bagi petugas khusus;
- c. Menerbitkan KITAS bagi orang asing yang tinggal sementara dan KITAP bagi orang asing yang tinggal tetap;
- d. Menerbitkan KK dan KTP bagi orang asing yang sudah tinggal menetap;
- e. Memproses dan menerbitkan surat keterangan penganti tanda identitas bagi penduduk korban bencana alam dan penduduk korban bencana sosial untuk proses penerbitan dokumen kependudukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
- f. Memproses dan menerbitkan surat keterangan orang terlantar bagi orang terlantar untuk proses penerbitan dokumen kependudukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
- g. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sesuai dengan bidang tugasnya.

(2) Seksi Pindah datang Penduduk

Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.

Kepala Pindah Datang Penduduk mempunyai fungsi :

- a. mengumpulkan bahan dan menyusun pedoman dalam rangka pelaksanaan registrasi biodata penduduk baik WNI maupun orang asing dan mutasi perpindahan penduduk;
- b. melaksanakan pendaftaran dan pendataan administrasi perpindahan penduduk baik WNI maupun orang asing;
- c. pelayanan proses pelaksanaan pindah datang penduduk;
- d. melaksanakan inventarisasi dan dokumentasi hasil registrasi penduduk melalui pencatatan perpindahan penduduk;
- e. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk sesuai dengan bidang tugasnya.

(3) Seksi Pendataan Penduduk

Kepala Seksi Pendataan Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pendataan penduduk.

Seksi Pendataan Penduduk mempunyai fungsi :

- a. mengumpulkan bahan dan menyusun pedoman dalam rangka pendataan penduduk;
- b. melaksanakan pendataan penduduk rentan administrasi, penduduk akibat bencana alam, korban bencana sosial, orang terlantar, maupun komunitas terpencil;
- c. melaksanakan administrasi pendataan penduduk secara berkala dari tingkat desa/kelurahan;
- d. menyusun monografi atau peta penduduk;
- e. melaksanakan koordinasi dan konsultasi dengan instansi terkait.
- f. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bidang Pendaftaran Penduduk sesuai dengan bidang tugasnya.

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil.

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b. perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;

- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d. pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- e. pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f. pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil; dan
- h. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sub Bagian yang tugasnya berada dibawah bidang pelayanan pencatatan sipil dan bertanggung jawab kepada bidang pencatatan sipil. Masing-masing sub bagian adalah:

(1) Seksi Kelahiran

Kepala Seksi Kelahiran mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.

Kepala Seksi Kelahiran mempunyai fungsi :

- a. melakukan penyiapan bahan perencanaan terkait pencatatan kelahiran;
- b. perumusan kebijakan teknis terkait pencatatan kelahiran;
- c. pembinaan dan koordinasi terkait pencatatan kelahiran;
- d. pelayanan pencatatan kelahiran;
- e. melaksanakan penerbitan dokumen pencatatan sipil melalui akta kelahiran;
- f. melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan kelahiran;
- g. melaksanakan pencatatan perubahan pada akta kelahiran;
- h. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan bidang tugasnya.

(2) Seksi Perkawinan dan Perceraian

Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian.

Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai fungsi :

- a. melakukan penyiapan bahan perencanaan terkait pencatatan perkawinan dan perceraian non muslim;
- b. perumusan kebijakan teknis terkait pencatatan perkawinan dan perceraian non muslim;
- c. pembinaan dan koordinasi terkait pencatatan perkawinan dan perceraian non muslim ;
- d. pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian non muslim;
- e. melaksanakan penerbitan dokumen pencatatan sipil melalui akta perkawinan dan perceraian non muslim;
- f. pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan akta perkawinan dan perceraian non muslim;
- g. melaksanakan pencatatan perubahan pada akta perkawinan dan perceraian non muslim;
- h. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan bidang tugasnya

(3) Seksi Perubahan Status Kependudukan

Kepala Seksi Perubahan Status Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian.

Seksi Perubahan Status Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. melakukan penyiapan bahan perencanaan terkait Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- b. perumusan kebijakan teknis pencatatan terkait Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;

- c. pembinaan dan koordinasi terkait Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- d. pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian;
- e. melaksanakan penerbitan dokumen pencatatan sipil melalui akta pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian;
- f. pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan akta pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian;
- g. melaksanakan pencatatan perubahan pada akta pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian;
- h. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan Sipil sesuai dengan bidang tugasnya.

5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- b. perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan;

- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- d. pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- e. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan; dan
- f. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sub Bagian yang tugasnya berada dibawah bidang pengelolaan informasi administrasi dan bertanggung jawab kepada bidang pengelolaan informasi administrasi. Masing-masing sub bagian adalah:

(1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan.

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. Membuat aplikasi online untuk layanan kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Melakukan tata kelola sistim aplikasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Membangun sistem keamanan informasi pada layanan teknologi informasi administrasi kependudukan;
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan sesuai dengan bidang tugasnya.

(2) Seksi Pengolahan dan Pemanfaatan Data Kependudukan

Kepala Seksi Pengolahan dan Pemanfaatan Data Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.

Seksi Pengolahan dan Pemanfaatan Data Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. Menyiapkan Pedoman dan rencana teknis pengelolaan penyajian informasi;
- b. Mengelola dan menyajikan informasi dan pengolahan data administrasi kependudukan dalam statistik dan grafik;
- c. Melakukan koordinasi, fasilitasi penyajian informasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. melakukan inventarisasi, verifikasi dan validasi data kependudukan untuk membangun bank data kependudukan;
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan sesuai dengan bidang tugasnya.

(3) Seksi Perlindungan Data

Kepala Perlindungan Data mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan Tata Kelola Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Seksi Perlindungan Data mempunyai fungsi :

- a. Melakukan pencegahan pemalsuan data dan pembobolan system jaringan;
- b. Melakukan bimtek Pemanfaatan Data administrasi kependudukan pada operator;
- c. Melakukan dokumentasi hasil pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Melakukan pelayanan legalisasi salinan dokumen administrasi kependudukan;

- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan bidang tugasnya

6. Bidang Proyeksi dan Inovasi Pelayanan

Bidang Proyeksi dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang proyeksi dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Bidang Proyeksi dan inovasi pelayanan, mempunyai fungsi :

- a. Menyusun perencanaan proyeksi perkembangan kependudukan,
- b. Menyusun perencanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Merumuskan kebijakan teknis penyusunan proyeksi perkembangan kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi penyusunan proyeksi perkembangan kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- e. Melaksanakan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- f. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan penyusunan proyeksi perkembangan kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sub Bagian yang tugasnya berada dibawah bidang proyeksi dan inovasi pelayanan dan bertanggung jawab kepada bidang proyeksi dan inovasi pelayanan. Masing-masing sub bagian adalah:

(1) Seksi Sarana dan Prasarana Administrasi Kependudukan

Seksi Sarana dan Prasarana Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta penyediaan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan.

Seksi sarana dan prasarana administrasi kependudukan mempunyai fungsi :

- a. Menyusun kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Melaksanakan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Melakukan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Proyeksi dan Inovasi Pelayanan sesuai dengan bidang tugasnya.

(2) Seksi Diseminasi Pelayanan

Seksi Diseminasi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.

Seksi diseminasi pelayanan mempunyai fungsi :

- a. Melakukan sosialisasi peraturan perundang-undangan di bidang administrasi kependudukan;
- b. Melakukan penyebarluasan informasi melalui media cetak dan elektronik tentang administrasi kependudukan;
- c. Merencanakan dan merumuskan bahan-bahan penyebarluasan informasi tentang administrasi kependudukan;

- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Proyeksi dan Inovasi Pelayanan sesuai dengan bidang tugasnya.

(3) Seksi Inovasi Pelayanan

Seksi Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Seksi Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi :

- a. Merumuskan, merencanakan dan melaksanakan kebijakan teknis pelayanan adminduk;
- b. Melakukan inventarisasi keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat;
- e. Merumuskan kebijakan teknis pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan;
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Proyeksi dan Inovasi Pelayanan sesuai dengan bidang tugasnya.

7. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

- (1) UPT merupakan unsur pelaksana teknis operasional Dinas.
- (2) UPT dipimpin oleh seorang Kepala yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas

Dalam melaksanakan tugasnya, UPT menyelenggarakan fungsi :

- a. Membantu pelaksanaan tugas Dinas sesuai dengan bidang operasionalnya;
- b. Membantu tugas dinas dalam pelaksanaan urusan pelayanan administrasi kependudukan.

B. Penyajian Data Fokus

Data yang sudah diperoleh di lapangan disajikan didalam penyajian data fokus.

Data yang didapat sebagaimana pada fokus penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar:

1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar

a. Proses persiapan dalam penyelenggaraan program SIAK secara online.

a) Sumber daya manusia

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, kekuatan sumberdaya manusia terutama terkait dengan kualitasnya merupakan salah satu indicator yang vital didalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Adapun jumlah sumber daya manusia atau pegawai negeri sipil (PNS) Di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar adalah sebagai berikut

Berdasarkan pangkat/ golongan:

Tabel 1 Sumber Daya Manusia berdasarkan pangkat/ golongan pegawai

No.	Pangkat	Gol	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pembina Utama Muda	IV/c	1 orang	3
2.	Pembina Tingkat I	IV/b	1 orang	3
3.	Pembina	IV/a	6 orang	18
4.	Penata tingkat I	III/d	10 orang	29

5.	Penata	III/c	5 orang	15
6.	Penata muda tingkat I	III/b	3 orang	9
7.	Penata muda	III/a	5 orang	15
8.	Pengatur tingkat I	II/d	1 orang	3
9.	Pengatur	II/c	1 orang	3
10	Pengatur muda tingkat I	II/b	1 orang	3
Jumlah/ total			34 orang	100

Sumber: Daftar urutan kepangkatan pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Berdasarkan latar belakang pendidikan:

Tabel 2 Sumber Daya Manusia Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No.	Latar belakang pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Strata 2 (S2)	10 orang	29
2.	Strata 1 (S1)	15 orang	44
3.	Diploma (D3)	2 orang	6
4.	SMA	7 orang	21
Jumlah/ total		34 orang	100

Sumber: Daftar urutan kepangkatan pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Berdasarkan Jabatan Pegawai

Tabel 3 Sumber Daya Manusia berdasarkan Jabatan Pegawai

No.	Jabatan Pegawai	Jumlah	Persentase (%)
-----	-----------------	--------	----------------

1.	Eselon II b	1	5
2.	Eselon III a	1	5
3.	Eselon III b	4	19
4.	Eselon IV a	15	71
Jumlah/ total		21	100

Sumber: Daftar urutan kepangkatan pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Berdasarkan Table diatas dapat disimpulkan bahwa rata- rata kualitas Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar sudah cukup memadai, hal ini bisa dilihat dari lebih banyaknya tingkat pendidikan strata S1 dan S2. Akan tetapi kalau dilihat dari segi kuantitas Sumber Daya Manusia, jumlah aparatur di Kantor Dinas Kependudukan masih sangat kurang. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Kepala Dinas Bapak Eko Budi Winarso, S.Sos.

“Kalo untuk Sumber Daya Manusia di Dinas kita sendiri menurut saya sudah sangat cukup mas, karena rata- rata pendidikan terakhir pegawai semuanya pendidikan terakhir S1 dan S2 meskipun ada juga yang beberapa bagian pendidikan terakhir masih SMA. Tetapi dari segi jumlah dari pegawai aparatur di Dinas masih kurang, makanya untuk pemberian layanan kependudukan memerlukan waktu yang cukup lama sampai masyarakat mengantri mulai pagi hari, kalo sudah siang tidak dapat antrian”.

Proses persiapan penyelenggaraan program SIAK secara online di kabupaten Blitar khususnya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah kabupaten Blitar berkaitan dengan pembekalan terhadap aparatur sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah pusat melalui direktorat administrasi kependudukan (ADMINDUK) mengadakan diklat.

Diklat pengenalan sistem dilaksanakan di Surabaya. Diklat tersebut mengagendakan instalasi perangkat SIAK secara manual baik itu perangkat lunak (*software*) maupun perangkat keras (*hardware*). Aparatur diharapkan dapat memahami dan mengetahui bagaimana cara pengaplikasian perangkat - perangkat program SIAK. Diklat ini diikuti oleh beberapa seksi pada Dinas Pencatatan Sipil yaitu bidang pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil serta bidang pengelolaan data informasi administrasi kependudukan yang kemudian disampaikan kepada aparatur – aparatur lain di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masing – masing daerah. Pembekalan untuk tingkat kecamatan diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diwakili oleh dua aparatur kecamatan ditiap kecamatan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 25 tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, sumber daya manusia yang harus ada di tingkat kabupaten / kota berikut beserta tugasnya adalah:

- a. Kepala pusat data, mempunyai tugas:
 1. Bertanggung jawab terhadap pusat data dapat berfungsi dengan baik;
 2. Mengkoordinasikan dan menselaraskan pengelolaan pusat data di kabupaten/kota;
 3. Melaporkan hasil pelaksanaan kepada Bupati/Walikota melalui Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Manager keamanan, mempunyai tugas nebgkoordinasikan:
 1. Keamanan lingkungan;
 2. Pemeriksaan fungsi catu daya listrik;

3. Perangkat pendingin ruangan;
 4. Suhu/kelembaban ruangan;
 5. Perangkat pemadam kebakaran; dan
 6. Pencatatan harian personel yang bekerja pada pusat data dan pusat data pengganti atau pusat data di kabupaten/kota.
- c. Supervisor aplikasi SIAK:
1. Melakukan pengawasan dan memastikan bekerjanya aplikasi SIAK untuk data *WarehouseI*
 2. Memastikan bekerjanya aplikasi SIAK untuk konsolidasi data dan *AFIS* dengan layanan berbasis SOA.
 3. Memastikan bekerjanya aplikasi SIAK untuk layanan dokumen kependudukan dan konsolidasi data dengan layanan berbasis SOA.
- d. Sistem analisis
1. Melakukan analisis bisnis proses SIAK;
 2. Melakukan analisis permasalahan SIAK;
 3. Merancang pengembangan SIAK;
 4. Melakukan pengujian hasil penyempurnaan dan pengembangan SIAK;
 5. Memberikan rekomendasi berupa penyempurnaan, pengembangan SIAK dan penggunaan sumberdaya informatika kepada:
 - a) Kepala Pusat data dan Pusat Data Pengganti di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri;
 - b) Kepala Pusat Data di satuan kerja perangkat daerah provinsi yang membidangi urusan kependudukan dan pencatatan sipil; atau

- c) Kepala Pusat Data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota.
- e. Programmer, mempunyai tugas melakukan penyempurnaan, pengembangan dan pengujian aplikasi SIAK setelah mendapat perintah dari:
 - 1. Kepala pusat data pusat data pengganti di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian dalam Negeri;
 - 2. Kepala pusat data di satuan kerja perangkat daerah provinsi yang membidangi urusan kependudukan dan pencatatan sipil; atau
 - 3. Kepala pusat data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota.
- f. Administrator database kependudukan dan rekaman sidik jari, mempunyai tugas melakukan:
 - 1. Pemeliharaan integritas data dan sistem database;
 - 2. Pengamanan dan pengawasan sistem database;
 - 3. Pemantauan terhadap akses dan kinerja database;
 - 4. Penyelarasan unjuk kerja (*performance tuning*);
 - 5. Pembaruan data kependudukan dan data sidik jari yang sudah teridentifikasi ketunggalannya;
 - 6. Penyimpanan data cadangan kedalam server cadangan atau media penyimpan data lainnya;
 - 7. Pemulihan database dan DRC; dan
 - 8. Proses penerbitan hak akses atas pemberian ijin hak akses oleh Menteri atau Gubernur.

- g. Administrator perangkat keras, mempunyai tugas melakukan:
1. Identifikasi perangkat keras yang digunakan secara komprehensif;
 2. Pemantauan terhadap kinerja perangkat keras secara optimal;
 3. Pemeliharaan pengamanan dan pengawasan beroperasinya perangkat keras yang digunakan;
 4. Pelaporan terhadap kinerja perangkat keras;
 5. Pemberian rekomendasi penambahan dan/atau penggantian kepada:
 - a. Kepala pusat data dan pusat data pengganti di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri;
 - b. Kepala pusat data di satuan kerja perangkat daerah provinsi yang membidangi urusan kependudukan dan pencatatan sipil; atau
 - c. Kepala pusat data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota
- h. Administrator jaringan, mempunyai tugas melakukan:
1. Identifikasi jaringan komunikasi data yang digunakan secara komprehensif;
 2. Pemantauan terhadap kinerja jaringan komunikasi data secara optimal
 3. Pemeliharaan, pengamanan, dan pengawasan beroperasinya jaringan komunikasi yang digunakan;
 4. Pelaporan terhadap kinerja jaringan komunikasi data kepada Kepala pusat data dan pusat data pengganti; dan
 5. Memberikan rekomendasi penambahan dan/ atau penggantian kepada;
 - a. Kepala pusat data dan pusat data pengganti di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri; atau

- b. Kepala pusat data di provinsi atau kabupaten/ kota
- i. Operator, mempunyai tugas melakukan:
 - 1. Pengoperasian data *warehouse*;
 - 2. Pencetakan data agregat;
 - 3. Perekaman data, sidik jari tangan, pasphoto dan tanda tangan penduduk;
 - 4. Verifikasi data dan sidik jari tangan penduduk; dan
 - 5. Pencetakan dokumen kependudukan.
- j. Teknisi, mempunyai tugas melakukan perbaikan
 - 1. Perangkat keras;
 - 2. Perangkat jaringan nomor induk kependudukan data;
 - 3. Perangkat pendingin ruangan;
 - 4. Perangkat catu daya listrik;
 - 5. Pemadaman kebakaran;
 - 6. Ruang pusat data; dan
 - 7. Ruang pusat data pengganti.

Apabila sumber daya manusia sudah sesuai dengan apa yang telah dipaparkan diatas, maka proses implementasi SIAK dalam memberikan pelayanan di bidang administrasi kependudukan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang dicapai, baik oleh pemerintah pusat maupun oleh pemerintah daerah, yaitu dengan terciptanya tertib administrasi kependudukan dan database terintegrasi dari tingkat desa hingga nasional.

b) Sarana dan Prasarana Intansi

Persiapan program SIAK juga berhubungan dengan sarana dan prasarana dimana hal tersebut dimaksud agar mendukung proses persiapan penyelenggaraan program SIAK secara

online. Sarana dan Prasarana pelayanan meliputi segala jenis peralatan, perlengkapan dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai fungsi sosial dalam rangka kepentingan yang berhubungan dengan organisasi kerja. Sarana prasarana yang ada dibagian layanan administrasi kependudukan digunakan untuk menunjang proses pelayanan administrasi kependudukan yang sebagian besar disediakan oleh pemerintah pusat diambil dari dana APBD.

Menurut Kasi Tata Kelola dan SDM, Teknologi, Informasi dan Komunikasi, Zulham Hakim SH, MH, mengungkapkan:

“Untuk proses persiapan dibidang sarana dan prasarana anggaran dari pemerintah pusat hanya menyediakan perangkat lunak (*software*) saja yaitu program SIAK, ntuk program lain seperti APENDUK online masih belum bisa dikarenakan minimnya anggaran dari pemerintah pusat dan banyaknya penduduk di Kab. Blitar. Utuk peralatan dan perlengkapan yang lain disediakan oleh pemerintah daerah yang diambil dari APBD.”

Pernyataan diatas juga sama dengan yang tertulis dalam peraturan daerah Kabupaten Blitar No. 01 tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi Kependudukan yaitu “Biaya pelaksanaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah”.

Sarana dan prasarana yang terdapat dibagian layanan kependudukan Kabupaten Blitar yaitu:

1. Komputer Kerja

Jumlah perangkat komputer sebanyak 13 unit dengan rincian pada ruang pelayanan kependudukan terdapat 9 unit untuk verifikasi dan operator, 3 unit untuk bagian cetak dan 1 unit untuk cetak surat pindah.

2. Mesin Cetak

Jumlah mesin cetak ada 4 unit, masing- masing 3 unit untuk cetak e-KTP, KK, dan 1 unit untuk cetak surat pindah.

3. LAN dan Mainframe server

Jumlah LAN dan Mainframe server masing-masing ada 1 unit yang berfungsi sebagai server dalam mengoperasikan SIAK

4. Kursi Tunggu Pelayanan

Ruang tunggu terbagi menjadi dua, yang pertama ruang tunggu untuk proses pengajuan layanan, yang kedua untuk pengambilan dokumen kependudukan.

5. Loker Pengambilan

Loker pengambilan langsung berhadapan dengan sekretaris kepala dinas. Beliau membantu proses percepatan pelayanan karena loker pengambilan masih belum ada.

6. Prasarana Pendukung

Tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah

Menurut hasil obsservasi di lokasi penelitian sarana dan prasarana yang ada cukup memadai walaupun sebagian besar pengadaan peralatan dan perlengkapan sebagian besar dari Pemerintah Daerah, seperti yang diungkapkan oleh Zulham Hakim, SH,

“Kalo untuk persiapan di sarana prasarana anggarannya berasal dari Pemerintah Daerah dan dari anggaran dinas sendiri, sampai sejauh ini sarana dan prasarana yang ada sudah sangat mendukung”

Dari penjelasan di atas diketahui bahwa penyelenggaraan pemerintahan dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Blitar telah berhasil mengelola rumah tangga/pemerintahan secara mandiri (desentralisasi).

c. Sosialisasi

Proses persiapan program SIAK terkait sosialisasi kepada masyarakat tentang apa itu program SIAK dan pentingnya dokumen kependudukan bagi masyarakat sebagai

suatu identitas dari yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar mengadakan sosialisasi kepada masyarakat terkait program SIAK dengan beberapa cara antara lain:

1. Melakukan tatap muka/pertemuan di tiap-tiap kecamatan

Tim yang terdiri dari beberapa petugas/aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar menggelar pelatihan tenaga pengelola sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) bagi operator dan perangkat desa. Eko Budi Winarso, S.Sos mengatakan :

“Untuk peserta pelatihan semua dilaksanakan oleh para pegawai, Sedangkan untuk persiapan system itu sendiri sudah ada pegawai yang mendapatkan pelatihan sendiri di luar kota. Kemudian mereka juga menyampaikan apa yang disampaikan dalam pelatihan kepada masyarakat, keluarga, dan tetangga agar semua memiliki kesadaran tinggi dalam pengurusan dokumen adminduk”. (17 April 2017).

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sangat baik dalam mempersiapkan implementasi program SIAK di Kabupaten Blitar yang bertujuan agar masyarakat memahami bahwa program SIAK ini akan lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Proses sosialisasi juga dilakukan dengan menggunakan media radio lokal, cara ini cukup efektif karena banyak warga yang mendengarkan radio. Selain radio media yang digunakan untuk sosialisasi adalah media massa online dan cetak.

Seperti yang dikemukakan oleh Zulham Hakim, S.H, M.H mengenai sosialisasi menggunakan media massa online dan media masa cetak:

“kami melakukan sosialisasi melalui media massa online yaitu Blitar Times karena perkembangan teknologi yang sangat pesat sehingga sosialisasi lewat online akan lebih cepat. Selain itu juga lewat media massa cetak seperti koran Jawa Pos radar Blitar”. (20 Desember 2017)

Dari penjelasan di atas dan berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar saat program SIAK muncul begitu gencar dilaksanakan. Hal ini untuk menciptakan tertib administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan adanya kegiatan sosialisasi ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memberikan pelayanan yang berkualitas dan telah berhasil memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait implementasi SIAK sebagai peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.

B. Pelaksanaan program SIAK secara online dalam proses pelayanan administrasi kependudukan

a) Dasar hukum pelayanan administrasi kependudukan

Sesuai dengan hasil wawancara dilapangan, Bapak Drs. Imam Mani, MSi. I selaku kepala bagian Bidang Pengelolaan Data dan Informasi Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa, pelaksanaan SIAK secara online dalam proses layanan administrasi kependudukan didasari oleh beberapa peraturan perundang-undangan, antara lain:

1. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Secara umum, terdapat empat substansi pokok dalam undang undang No. 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, pertama, aturan hak dan kewajiban penduduk. Dalam substansi ini menjelaskan bahwa penduduk mempunyai hak mendapat pelayanan yang sama dalam penertiban dokumen kependudukan.

Kedua, UU administrasi kependudukan mengatur tentang pendaftaran penduduk secara detail, mulai dari perubahan alamat, perpindahan penduduk didalam maupun diluar wilayah Indonesia sampai dengan penerbitan NIK,KTP, dan surat keterangan kependudukan dan catatan sipil lainnya. Ketiga, pengaturan tentang pencatatan sipil. Setiap peristiwa penting yang dialami setiap penduduk akan dicatat. Keempat, UU administrasi kependudukan mengatur pengolahan informasi administrasi kependudukan. Selain itu untuk menjamin pelaksanaan undang – ndang ini dari kemungkinan pelanggaran, baik administratif maupun ketentuan mengenai tata cara penyidikan serta pengaturan mengenai sanksi administratif dan ketentuan pidana.

2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Ketentuan yang diatur dalam Perpres ini meliputi tata cara penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan biodata dan penerbitan dokumen kependudukan. Dalam perpres ini juga dijelaskan persyaratan – persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Selain ketentuan – ketentuan diatas, juga dijelaskan tata cara pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan. Untuk menjamin pelaksanaan peraturan ini dari kemungkinan pelanggaran, baik administratif maupun materiil, dalam perpres ini juga diatur ketentuan mengenai penetapan denda administratif dan biaya pelayanan.

3. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar nomor 01 tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

Peraturan Daerah ini memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan. Pendaftaran penduduk pada dasarnya menganut stelsel aktif bagi penduduk. Pelaksanaan pendaftaran penduduk didasarkan pada azas domisili atau tempat tinggal atas terjadinya peristiwa kependudukan yang dialami seseorang dan/ atau waktu terjadinya peristiwa penting yang dialami oleh seseorang penduduk dan/ atau keluarganya. Secara keseluruhan, ketentuan yang diatur dalam Peraturan Daerah ini meliputi hak dan kewajiban penduduk, penyelenggaraan dan instansi pelaksana, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil data dan dokumen kependudukan, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada saat negara dalam keadaan darurat, pemberian kepastian hukum dan perlindungan terhadap data pribadi penduduk

4. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar No. 23 tahun 2011 tentang retribusi jasa umum

Secara keseluruhan, Peraturan Daerah ini memberikan pedoman dalam hal besaran retribusi dan jangka waktu pengurusan, selain itu dimaksudkan pula untuk memberikan kepastian hukum dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat dibidang pelayanan pendaftaran penduduk dan akta pencatatan sipil. Peraturan Daerah ini juga sebagai wujud nyata Pemerintah Daerah untuk lebih memberikan pelayanan kepada masyarakat , dalam pengurusan KTP maupun KK bagi WNI tidak dipungut biaya retribusi serta pengurusan akta kelahiran yang tidak lebih dari 60 hari bagi WNI juga tidak dipungut biaya retribusi.

repository.ub.ac.id

5. Peraturan Bupati Kabupaten Blitar Nomor 10 tahun 2016 tentang rincian tugas, fungsi, dan tata kerja dinas daerah Kabupaten Blitar dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan beberapa dasar hukum tersebut, bidang kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar menjalankan pelayanan kependudukan. Dalam wawancara dengan Bapak Drs. Imam Mani, MSi. I selaku Kepala bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan menyatakan:

“payung hukum pelaksanaan program SIAK sudah ditetapkan melalui peraturan perundang-undangan. Karena pelaksanaan program tersebut berdasarkan peraturan yang sudah ada sehingga dengan peraturan tersebut menjadi dasar pelaksanaan program SIAK. Hal ini dapat menjadi solusi dalam menangani hambatan- hambatan yaang terjadi dalam proses pelaksanaan”.(20 Desember 2017)

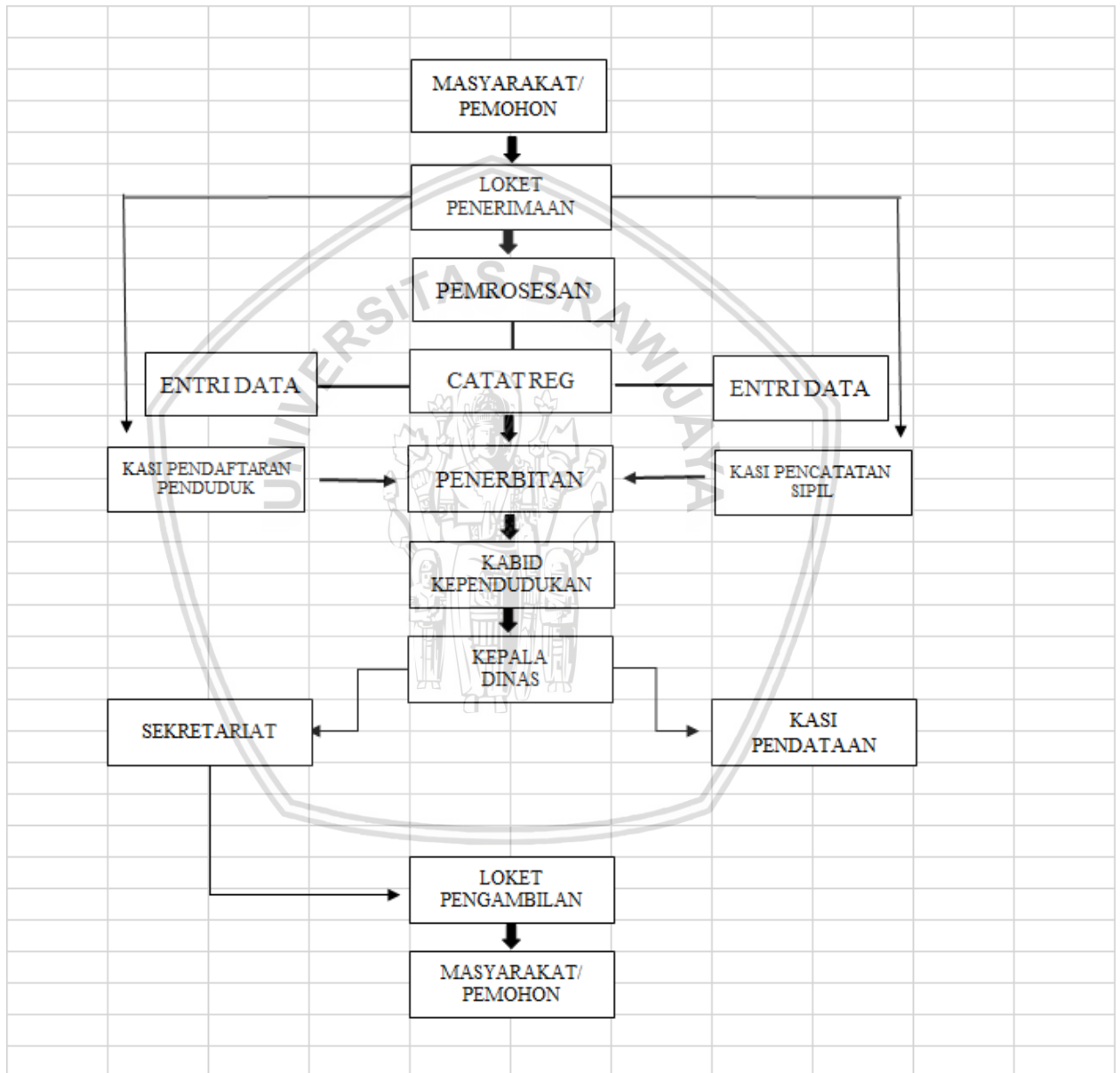
Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa, dalam menjalankan program SIAK harus didasari oleh payung hukum yang jelas. Hal ini dimaksudkan agar Hambatan yang terjadi kedepannya dapat diatasi dan segala bentuk peraturan yang ditetapkan dapat membantu proses implementasi program siak itu sendiri.

b) Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan

Implementasi program SIAK secara online merupakan suatu program yang didesai untuk memasukkan data-data kependudukan dengan berdasarkan bukti-bukti data kependudukan yang sebenarnya, tanpa ada data

kependudukan tersebut, SIAK tidak bisa sembarangan memasukkan data begitu saja. Karena hal ini berhubungan dengan proses pembangunan suatu daerah dan nasional.

Berikut Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan



Gambar 2. Prosedur Pelayanan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar

Keterangan gambar:

1. Pemohon datang dengan membawa berkas pengajuan. Misal: pemohon ingin memperpanjang KTP, KK, Surat pindah, Surat Keterangan Tinggal Sementara, dan Surat Keterangan Tinggal Terbatas
2. Petugas verifikator memeriksa kelengkapan berkas pemohon, apabila berkas masih belum lengkap maka pemohon diharuskan melengkapinya terlebih dahulu.
3. Berkas diproses dan diantri
4. Berkas divalidasi dan dicetak.
5. Diparaf oleh Kabid Kependudukan
6. Ditandatangani oleh Kepala Dinas
7. Dokumen kependudukan bisa diambil pemohon di loket pengambilan

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa dengan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pemohonnya melakukan dua langkah registrasi yaitu:

1. Mendaftarkan permohonannya kemudian memberikan berkasnya kepada petugas operator
2. Langkah selanjutnya pemohon hanya tinggal mengambil di lokasi pengambilan

Mengenai tanggapan masyarakat seperti yang dikemukakan oleh ibu Siti Warga Desa Kanigoro salah seorang pemohon KTP:

“mengenai prosedur tidak ada yang ribet, cuma antrinya yang lama. Kadang kalau berkasnya kurang harus kembali untuk antri lagi. Sedangkan pada siang hari tidak bisa mengambil antrian karena penuh.” (21 Desember 2017)”.

Dari hasil wawancara tersebut bisa diketahui bahwa prosedur pelayanan belum ada keluhan, tapi untuk kecepatan pelayanan yang diberikan rata- rata banyak yang mengeluhkan antri yang terlalu lama.

Hal ini juga senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Galih warga Satrean selaku pemohon KTP mengatakan:

“kalau dibandingkan dengan yang dahulu lebih mudah yang sekarang serba komputer mas, persyaratannya juga tidak rumit. Hanya saja kalo antrinya yang lama. Pagi saja belum buka dinasny sudah ada yang antri. (hasil wawancara 23 Desember pukul 09.00)

Dari hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa prosedur pelaksanaan kependudukan dengan menggunakan sistem SIAK sudah sesuai dan bisa lebih mempercepat

proses pelayanan dibandingkan dengan proses pelayanan yang terdahulu, tetapi dari segi efektifitas pelayanan masih belum cukup baik.

c) Output Pelayanan

Dari hasil penelitian di lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan bahwa output pelayanan di bidang Kependudukan antara lain, yaitu: KTP, KK, SKTS, SKTT dan surat pindah. Berdasarkan dari kelima dokumen tersebut paling banyak diajukan oleh pemohon adalah pengajuan KTP dan KK, menurut bapak Zulham Hakim staf bidang kependudukan mengatakan:

“Untuk Output pelayanan yang dihasilkan dari produk- produk SIAKnya dari beberapa dokumen yang paling banyak pengajuannya adalah pembuatan KTP dan KK“(Hasil wawancara 20 Desember 2017 pukul 10.00).

Dari hasil wawancara diatas bisa diketahui bahwa output pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yang paling banyak adalah permohonan pengajuan KTP an KK. Berikut adalah hasil output atau produk- produk pelayanan SIAK di bidang kependudukan beserta syarat pengajuan:

Berikut adalah output layanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil beserta persyaratan pengajuannya :

1. Kartu Tanda Penduduk, persyaratannya :
 - a. Mengisi blangko isian Kartu Tanda Penduduk F1-07
 - b. Surat keterangan dari RT dan RW
 - c. Fotokopi Kartu Keluarga
 - d. Pas Photo berwarna ukuran 4x6 (2 lembar)
 - e. KTP lama bagi perpanjangan KTP atau rusak

- f. Surat Keterangan kehilangan dari kepolisian bagi pengganti KTP yang hilang
 - g. Surat pindah dari daerah asal bagi penduduk baru
 - h. Untuk WNI keturunan:
 - Surat Bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia (SBKRI)
 - Surat keterangan ganti nama apabila sudah ganti nama (fotokopy dan legalisir dari pejabat berwenang)
 - i. Untuk WNA:
 - Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari kepolisian
 - Surat Keterangan Kependudukan (SKK) Model A dan B dari imigrasi (fotokopy dilegalisir pejabat berwenang)
 - Kartu Izin Masuk (KIM) sementara dari imigrasi
2. Kartu Keluarga (KK), persyaratannya
- a. Surat pengantar dari RT dan RW
 - b. Blangko/isian Kartu Keluarga F1-01
 - c. Kartu Keluarga yang lama bagi yang melakukan perubahan
 - d. Kartu Tanda Penduduk dari tempat asal
 - e. Surat Keterangan Pindah dari Kelurahan/desa asal bagi penduduk pindah
 - f. Fotokopy akta kelahiran
 - g. Fotokopy pengangkatan anak (bila ada)
 - h. Fotokopy surat keterangan ganti nama bila telah ganti nama
 - i. Surat keterangan pendaftaran penduduk bagi WNA
 - j. Surat keterangan tempat tinggal bagi WNA
3. Surat pindah, persyaratannya

- a. Mengisi blangko/data isian penduduk pindah
 - b. Kartu Keluarga dan KTP asli
 - c. Surat keterangan catatan kepolisian dari kepolisian
 - d. Akta perkawinan bagi yang telah menikah
 - e. Akta kelahiran
 - f. Foto terbaru 4x6 sebanyak 2 lembar
4. Surat Keterangan Tinggal Sementara, persyaratannya
- a. Surat pengantar dari RT dan RW
 - b. Blangko/data isian surat keterangan tinggal sementara
 - c. Fotokopy kartu pelajar/mahasiswa
 - d. Fotokopy KTP atau surat jalan dari daerah asal
 - e. Pas photo 4x6 sebanyak dua lembar
 - f. Surat keterangan dari perusahaan bagi pekerja
 - g. Surat keterangan dari organisasi/paguyuban bagi pedagang kaki lima
5. Surat Keterangan Tinggal Terbatas, persyaratannya
- a. Surat keteranganb dari RT dan RW
 - b. Surat keterangan pindah dari daerah asal
 - c. Kartu Keluarga dan KTP
 - d. Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) dari kepolisian tempat asal
 - e. Paspor dari Negara asal
 - f. Fotokopy surat tanda melapor diri (STMD) dari kepolisian yang masih berlaku

- g. Fotokopy Keterangan Izin MASuk (KIM)/Keterangan Izin Masuk Sementara dari imigrasi
 - h. Surat keterangan kependudukan (SKK) model A dan B dari imigrasi (fotokopy dil;egalisir pejabat berwenang)
 - i. Surat keterangan izin tetap (KITAP) dari imigrasi
 - j. Pas photo berwarna ukuran 4x6 sebanyak 4 lembar
6. Akta Kelahiran, persyaratannya:
- a. Fotokopy KTP, KK, Surat Nikah orang tua yang bersangkutan legalisir KUA (1 lembar).
 - b. Surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/dukun (asli)
 - c. Surat keterangan kelahiran dari desa yang ditandatangani oleh kepala desa/lurah (asli)
 - d. Fotokopy KTP 2 orang saksi (1 lembar)
 - e. Bagi WNA dapat mengajukan akta kelahiran lewat siding pengadilan negeri terlebih dahulu
- d) Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan program SIAK secara online yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar**

Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan untuk masyarakat/pelanggan merupakan suatu hal yang menjadi tujuan dari sebuah organisasi, khususnya organisasi publik yang berorientasi pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Beberapa pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar yaitu berupa pelayanan administrasi kependudukan baik layanan tentang permohonan pengajuan dokumen-dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang

berkualitas yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar merupakan prioritas utama dalam bekerja. Hal ini Seperti yang dikatakan oleh Eko Budi Winarso, S.Sos mengatakan :

“Permohonan masyarakat untuk meminta data ke kami sangat banyak sekali mas. Untuk mengurangi antrian yang berlebihan kita sudah siapkan loket-loket yang diisi petugas kami yang terlatih dan cepat dalam memberikan resepon terhadap keinginan masyarakat. Tetapi kadang tertib masyarakat masih sangat krang, karena memang dari jumlah pegawai dinas sendiri tidak banyak, sedangkan masyarakat yang setiap hari datang jumlahnya ratusan.” (hasil wawancara 20 Desember 2017).

Dari hasil observasi dan wawancara dengan beberapa masyarakat dan petugas di lokasi penelitian mengenai kepuasan terhadap pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAK yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilihat dari beberapa sudut pandang. Tata letak dan prasarana di ruang layanan administrasi kependudukan seperti loket-loket tertata rapi sehingga masyarakat tidak merasa bingung. Akan tetapi kesadaran masyarakat masih sangat kurang akan tertib administratif, hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengurus dokumen sangat banyak sedangkan jumlah pegawai jumlahnya terbatas.

Layanan administrasi kependudukan yang diberikan menggunakan program SIAK dirasa cukup memuaskan bagi masyarakat, tapi dari segi ketetapan waktu dan lama pengerjaan masih kurang karena banyaknya masyarakat tidak sepadan dengan jumlah pegawai.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan.

a. Faktor Pendukung

A Fasilitas dan Sarana

Faktor yang mendukung implementasi SIAK secara online merupakan beberapa hal yang dapat memperlancar upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Data menunjukkan bahwa sarana yang ada di bidang kependudukan sudah bisa mendukung proses layanan kependudukan dengan sangat baik. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar juga menambahkan fasilitas yang namanya jebol (jemput bola) yang mana ada mobil khusus yang datang di wilayah-wilayah yang memang perlu untuk didatangi. Hal ini dikarenakan berbagai kondisi dimana masyarakat pinggiran misalnya yang memang perlu untuk didatangi.

a. Faktor penghambat

Faktor penghambat implementasi SIAK secara online merupakan beberapa hal yang dapat memperlambat upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara di lokasi penelitian ada beberapa faktor penghambat, antara lain:

1. Faktor alam
2. Kesadaran masyarakat akan tertib administrasi masih kurang

Faktor-faktor di atas sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Adi Sulaksono, S. STP selaku Kabid pengelolaan data pembangunan dan perencanaan kependudukan.

“karena sistem ini online maka sangat bergantung pada jaringan. Ketika cuaca kurang baik seperti hujan lebat atau angin kencang dan mempengaruhi jaringan maka sistemnya tidak jalan juga. Selain itu, kesadaran masyarakat agak kurang. Mereka kadang kurang peduli dengan dokumen-dokumen yang harus dimiliki.” (hasil wawancara tanggal 20 Desember 2017).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi, baik kelancaran maupun yang menghambat implementasi SIAK lebih mengarah kepada faktor eksternal yaitu masyarakat yang merupakan salah satu komponen utama dalam implementasi SIAK dan penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan. Keadaan alam yang kurang mendukung saat hujan atau angin kencang yang dapat mengganggu jaringan yang dibutuhkan dalam implementasi SIAK dapat menjadi faktor penghambat juga.

C. Analisis dan Pembahasan

Berikut ini peneliti akan menguraikan analisa data yang telah didapatkan dari lapangan sesuai dengan fokus penelitian

1. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar

a. Proses persiapan dalam penyelenggaraan program SIAK secara online

a) Sumber Daya Manusia

Sebelum menuju pada implementasi program SIAK, tahap persiapan sangatlah penting dilakukan agar pada saat implementasinya program SIAK dapat berjalan dengan lancar. Salah satunya adalah kesiapan sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam implementasi SIAK sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kependudukan, aparatur menjadi tolok ukur keberhasilan jalannya program ini kedepannya, bila aparatur tidak mampu menjalankan program tersebut maka program tidak akan berjalan lancar. Pada program SIAK, aparatur berperan memberikan pelayanan, khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Diperlukan

suatu kriteria untuk dapat menilai baik atau buruk pelayanan yang diberikan. Menurut Tjiptono (1996: 69), salah satu kriteria tersebut adalah *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, dan *responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesiapan aparatur untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Dalam KepMenPAN Nomor 63 Tahun 2006 menjelaskan bahwa untuk dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas maka harus memenuhi sendi-sendi pelayanan, yang salah satunya adalah kejelasan dan kepastian yang menyangkut unit kerja atau aparatur yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh karena itu sangat diperlukan suatu program persiapan SDM sebelum pelaksanaan program tersebut dilaksanakan.

Berdasarkan data yang diperoleh proses persiapan terkait SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar diadakan pembekalan untuk aparatur-aparatur pada bidang administrasi kependudukan oleh pemerintah pusat dan kemudian disampaikan kepada aparatur-aparatur lain di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masing-masing daerah. Pembekalan untuk tingkat kecamatan diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diwakili oleh dua aparatur kecamatan di tiap kecamatan.

Berdasarkan penjelasan di atas, proses persiapan SDM sangat mutlak mempengaruhi lancarnya suatu program yang akan dijalankan, khususnya implementasi SIAK secara online sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten Blitar.

b) Sarana dan Prasarana Pelayanan

Salah satu faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan adalah sarana dan prasarana. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bidang kependudukan memiliki 7 unit komputer. Komputer yang digunakan untuk server sebanyak 1 unit, 6 unit yang lainnya digunakan sebagai komputer kerja (*work station*) dengan rincian 3 unit berada pada ruang pelayanan kependudukan dan 3 unit berada pada ruang pencatatan sipil. Sarana lain yang mendukung antara lain printer, scanner, kamera, dan UPS. Untuk prasarana di dalam ruang pelayanan kependudukan ada ruang tunggu yang terdapat 2 buah kursi panjang dan satu meja besar serta beberapa kursi lipat untuk antri yang letaknya ditata di depan loket verifikasi. Dari hasil observasi di lapangan bisa diketahui prasarana yang ada sudah cukup memadai.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menteri pendayagunaan aparatur Negara disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, diantaranya adalah kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Kemudian prinsip yang harus dipenuhi salah satunya adalah kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain. Data di lapangan menunjukkan

repository.ub.ac.id

bahwa sarana dan prasarana yang ada sudah menunjang terciptanya pelayanan publik yang baik.

c) Sosialisasi

Sosialisasi merupakan kegiatan yang tidak dapat dilewatkan dalam proses implementasi SIAK secara *online* karena program ini melibatkan partisipasi dan peran masyarakat guna menciptakan tertib administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil observasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar mengadakan sosialisasi dengan melakukan pertemuan di tiap-tiap kecamatan untuk pelatihan tenaga pengelola SIAK bagi operator dan perangkat desa. Sosialisasi juga dilakukan dengan menggunakan media radio lokal dan media massa online dan cetak. Manfaat dari program sosialisasi ini adalah untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang program SIAK secara online dan pentingnya tertib administrasi kependudukan. Dengan adanya kegiatan sosialisasi ini berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar telah berhasil memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait implementasi SIAK sebagai peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.

b. Pelaksanaan program SIAK secara *online* dalam proses pelayanan administrasi kependudukan

a) Dasar hukum pelayanan administrasi kependudukan

Peraturan perundang-undangan dalam pelayanan dokumen kependudukan sangat fundamental karena terkait dengan eksistensi Negara selain itu juga menjamin perlindungan bagi penduduk untuk mengakses hak-hak sebagai warga Negara. Peraturan perundang-undangan yang dibutuhkan haruslah tidak

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

diskriminatif, jelas, tidak saling bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lain dalam pelayanan publik.

Pelayanan public diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan kepuasan pelayanan (Dwiyanto, 2005: 141). Aparatur pelayanan publik sudah seharusnya melayani sesuai dengan aturan perundang-undangan dan nilai yang berlaku dalam masyarakat. Dari data penelitian yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar, penerapan SIAK secara online telah melakukan pelayanan sesuai dengan undang-undang yaitu Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yang mana menyebutkan Undang-Undang administrasi kependudukan mengatur tentang pendaftaran penduduk secara detail, mulai dari perubahan alamat, perpindahan penduduk didalam maupun diluar wilayah Indonesia sampai dengan penerbitan NIK,KTP, dan surat keterangan kependudukan dan catatan sipil lainnya. Berdasarkan penjelasan ini diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAK di Kabupaten Blitar telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang sesuai.

b) Prosedur pelayanan administrasi kependudukan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenPAN) Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan, salah satunya adalah prinsip kesederhanaan yang berarti proses pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan dan prinsip ketepatan waktu yang berarti pelayanan

publik dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Kondisi yang terjadi di lokasi penelitian menunjukkan prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar telah sesuai dengan prinsip pelayanan yang disebutkan dalam KepMenPAN Nomor 63 Tahun 2003. Hal ini dapat dilihat dari proses pelayanan yang tidak berbelit-belit. Pemohon hanya melakukan dua tahap untuk memperoleh dokumen kependudukan yang diharapkan. Pemohon hanya mengajukan permohonan dan membawa berkas permohonan kemudian mengambilnya di loket pengambilan saat berkas permohonan selesai diproses.

c) Output pelayanan administrasi kependudukan

Hasil pelayanan bidang kependudukan termasuk dalam kelompok layanan administratif sesuai dengan KepMenPAN nomor 63 tahun 2003 yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Data menunjukkan bahwa bidang kependudukan melayani 6 dokumen kependudukan antara lain Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga (KK), Surat pindah, Surat Keterangan Tinggal Sementara, Surat Keterangan Tinggal Terbatas, Akta Kelahiran. Dari 6 dokumen kependudukan ini semuanya disertai dengan

repository.ub.ac.id

persyaratan tertentu untuk membuatnya. Hal ini telah sesuai dengan prinsip pelayanan publik pada PerMenPAN nomor 63 tahun 2003 tentang kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

d) Kepuasan masyarakat terhadap layanan program SIAK secara online yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar

Kualitas merupakan salah satu syarat dalam hal memuaskan pelanggan. Kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar (Abdul Hamid, 2012). Dari data yang diperoleh dari lokasi penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar baik pelayanan secara individu maupun kelompok cukup berkualitas karena pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan implementasi SIAK menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi keinginan pelanggan/masyarakat, akan tetapi dari segi ketetapan waktu dan lama pengerjaan masyarakat masih mengeluhkan lamban.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi SIAK secara online sebagai upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan

a. Faktor Pendukung

1) Landasan Hukum yang Jelas

Berdasarkan data yang diperoleh dari lokasi penelitian dapat dikaji bahwa adanya landasan hukum yang jelas dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam penerapan SIAK menjadi lebih lancar. Salah satu landasan

hukum pemerintah daerah dalam penyelenggaraan tertib administrasi adalah dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Dengan dikeluarkannya UU tersebut menyusul pula perda dan peraturan lainnya terkait administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Blitar juga menggunakan peraturan yang melandasi retribusi dan penyelenggaraan administrasi kependudukan sehingga dari segi prosedur yang dapat dipahami oleh aparaturnya dan juga masyarakat serta kepastian retribusi yang harus ditanggung oleh masyarakat sebagai pemohon sangat jelas dan lancar.

2) Sarana dan Prasarana yang Memadai

Sarana dan prasarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan segala fasilitas lain yang berfungsi sebagai fungsi sosial dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di bidang kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Blitar sudah memadai sehingga dapat menunjang pelayanan administrasi kependudukan dengan baik khususnya pada implementasi SIAK. Pelayanan yang baik nampak pada peningkatan kualitas baik dari segi waktu pengerjaan maupun dari segi kenyamanan masyarakat dalam melakukan proses layanan administrasi kependudukan dengan adanya ruang tunggu yang bersih.

3) Sumber daya manusia yang memadai

Setiap instansi publik membutuhkan sumber daya manusia yang menguasai bidangnya masing-masing agar dapat menjalankan tugasnya dengan

baik, khususnya pada instansi publik yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar telah didukung dengan sumber daya manusia yang memadai sesuai dengan kebutuhan baik dari segi kualitasnya, sedangkan dari segi kuantitas masih belum cukup memadai karena jumlah pegawai di Dinas sedikit.

b. Faktor Penghambat

1) Faktor Alam

Program SIAK yang diterapkan sebagai usaha peningkatan pelayanan administrasi publik sangat erat kaitannya dengan jaringan karena program ini berbasis online. Maka, kondisi alam di Indonesia khususnya di kabupaten Blitar sangat mempengaruhi berjalannya program ini. Cuaca yang buruk seperti hujan deras dan angin kencang dapat mempengaruhi jaringan yang digunakan dalam implementasi program SIAK di kabupaten Blitar. Apabila hal ini terjadi maka secara tidak langsung dapat menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan.

2) Kesadaran masyarakat akan tertib administrasi masih kurang

Kesadaran masyarakat akan tertib administrasi yang masih kurang disebabkan juga oleh persebaran penduduk yang tidak merata di kabupaten Blitar. Persebaran penduduk yang tidak merata mengakibatkan pelayanan administrasi yang tidak merata pula sehingga ketertiban dan kepemilikan dokumen kependudukan masih kurang. Upaya untuk menciptakan tertib administrasi kependudukan ada di pihak masyarakat. Perlu kesadaran untuk mengakui dan melaporkan setiap peristiwa kependudukan dan catatan sipil. Keadaan di lapangan masih dijumpai kendala

penyelenggaraan tertib administrasi kependudukan. Kendala ini berupa kurang lengkapnya persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat/pemohon saat mengurus dokumen tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak bisa berjalan dengan baik tanpa adanya peran aktif dari masyarakat, terutama dalam hal kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan dalam kehidupan sehari-hari.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) harus memenuhi beberapa syarat yaitu persiapan pelaksanaan SIAK, adanya dasar hukum yang melandasi pelaksanaan SIAK, dan sarana prasarana yang mendukung pelayanan SIAK. Semua hal tersebut merupakan hal yang harus dipenuhi untuk memperlancar implementasi SIAK.
2. Proses persiapan implementasi program SIAK secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berjalan dengan baik. Dalam proses persiapan ini dapat menghasilkan sumber daya manusia berdasarkan bidangnya yang sesuai dengan kebutuhan untuk mengimplementasikan program SIAK, sarana dan prasarana yang disediakan cukup baik dan sosialisasi kepada masyarakat telah dilakukan dengan baik sehingga masyarakat mengenal dan memahami program SIAK secara *online*.
3. Implementasi program SIAK secara *online* untuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

kabupaten Blitar berdampak positif terlihat dari terbentuknya *database* kependudukan yang akurat, pelayanan administrasi kependudukan yang lebih sederhana dan tidak rumit serta waktu pelayanan yang lebih cepat dan biaya yang murah menciptakan kepuasan masyarakat serta dapat dipertanggungjawabkan secara normatif karena memiliki landasan hukum yang jelas.

4. Dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung implementasi SIAK antara lain adanya sarana dan prasarana yang memadai dan juga adanya payung hukum yang jelas yang melandasi implementasi SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan faktor penghambat implementasi SIAK adalah faktor alam yang bisa mempengaruhi jaringan dan juga penghambat bisa datang dari masyarakat sendiri yang kurang sadar akan pentingnya dokumen kependudukan dan pentingnya tertib administrasi kependudukan mengakibatkan pelayanan yang berkualitas menjadi terhambat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mencoba memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu terus mengadakan pengembangan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana penunjang pelayanan kependudukan. Pengembangan sumber daya manusia dimaksudkan untuk menciptakan aparat pemerintah yang

berkualitas. Pengembangan sarana dan prasarana untuk menyesuaikan dengan jumlah pemohon sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih maksimal.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan perlu melakukan sosialisasi yang lebih menyeluruh agar kesadaran masyarakat dalam pentingnya tertib administrasi lebih meningkat.
3. Dalam segi kualitas Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar memang sudah baik, akan tetapi dari segi kualitas belum cukup. Maka dari itu pemerintah lebih baik menambah kuantitas Sumber Daya manusia tersebut agar dalam menjalankan pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih baik kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdul Hamid,M.2012.*Komunikasi dan Public Relation*.Bandung: Pustaka Setia

Arikunto.1993. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Kesembilan*. Jakarta : Rhinneka Cipta

Arikunto.2003. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI*. Jakarta: Rhinneka Cipta

Darise, Nurlan,. 2006. *Pengelolaan Keuangan Daerah*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.

Dwiyanto, A.2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press

Gronroos, C.1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.

Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo.

Hardiansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik*.Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan, M.2006.*Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ibrahim, A.2008.*Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*.Bandung: Mandar Maju

Jogiyanto, H.M.2002.*Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktis Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi

Jogiyanto, H.M.2005.*Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktis Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi

Keban, T.2004.*Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Komarudin.2001.*Ensiklopedia Manajemen, Edisi IX*.Jakarta: Bumi Aksara

- Kotler, P.2003.*Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Lukman, S.2001.*Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Miles, M.B. Huberman. A. M.,1987, *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Moenir, A.S.2002.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A.S.2010.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy, 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muluk, K.2005.*Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Napitupulu, P.2007.*Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*.Bandung: PT.Alumni.
- Nazir, M.1998.*Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia
- Pasalong, H.2007.*Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sastradipoetra, K.2001.*Manajemen Perbankan*. Bandung: Kappa Siswa
- Silalahi, U.2002.*Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru.
- Sinambela, dkk.2006.*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Siagian, Sondang.1990.*Filsafat Administrasi*. Jakarta: CV.Haji Masagung
- Sugiyono.2007.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono.2012.*Metodologi Penelitian Kuantitati Kualitatif dan R&D*.Bandung: Alfabeta
- Supriyono.2002.*Akuntansi Manajemen, Proses Pengendalian Manajemen*.Yogyakarta: STIE YKPN
- Susanto, A.2004.*Sistem Informasi Akuntansi Konsep dan Pengembangan Berbasis Komputer*. Bandung: Lingga Jaya
- Sutabri, Tata.2005.*Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Sutanta, Edy.2003.*Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tjiptono, F.1995.*Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F.1996.*Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyudi.2006.*Manajemen Konflik dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Warsito, H.1995.*Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Internet

- <https://www.bps.go.id/> diakses pada 7 Desember 2017 jam 16.00
- <https://www.blitarkab.go.id/2012/06/06/gambaran-umum-2/> diakses pada 7 Desember jam 17.00

Jurnal

- Hasibuan, Zaenal.2007. *Langkah-langkah Strategis dan Taktis Pengembangan E-Government untuk Pemuda*. MTI UI Vol 3- No 1-April 2007. Jurnal
- Muluk, N.R.2002. Desentralisasi: Teori Cakupan dan Elemen. Jurnal Administrasi Publik Vol II No.02 Maret 2002.

Perundang-undangan

- Undang-Undang No.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang No.32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no 63 Tahun 2003
- Keputusan Presiden Republik Indonesia No.88 Tahun 2004 Pasal 3 Tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenPAN) Nomor 63 Tahun 2003.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2008 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Peraturan Daerah Kabupaten Blitar nomor 01 tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Peraturan Daerah Kabupaten Blitar No. 23 tahun 2011 tentang retribusi jasa umum.

Peraturan Bupati Kabupaten Blitar Nomor 10 tahun 2016 tentang rincian tugas, fungsi, dan tata kerja dinas daerah Kabupaten Blitar dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan.

